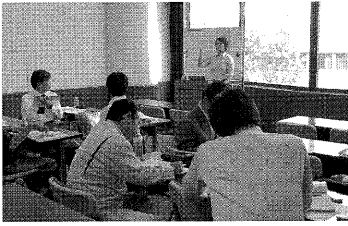
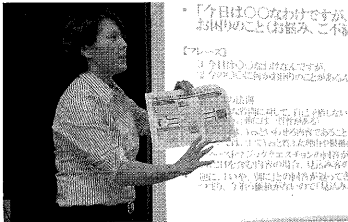


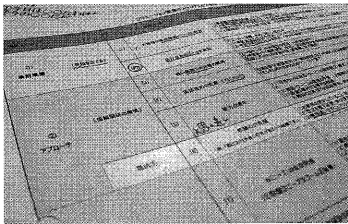
営業力強化③



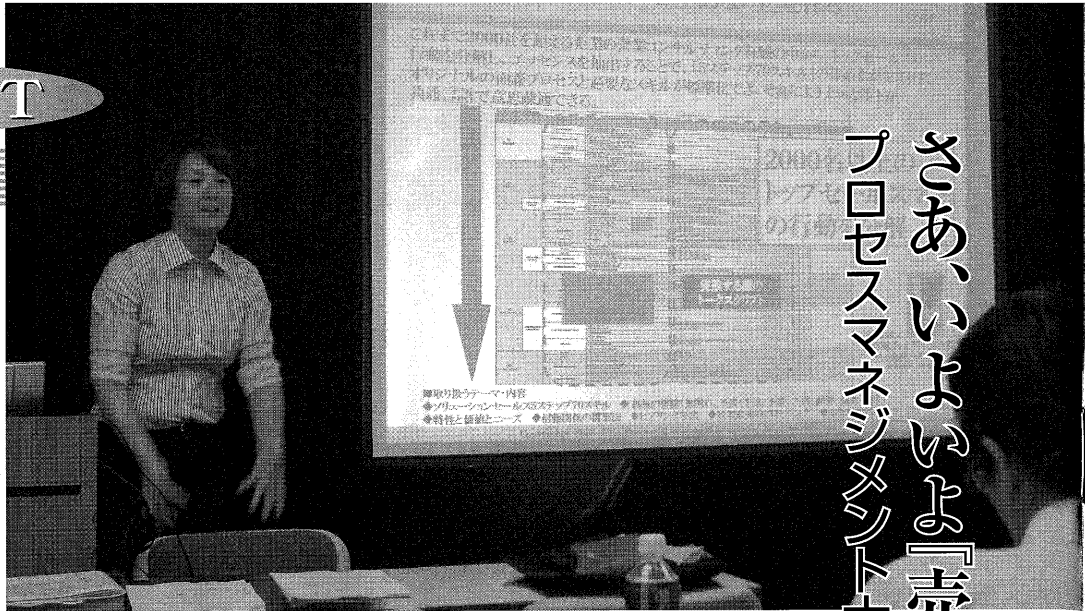
自社の営業にどう活かすか…参加者同士が話し合いながら進化した



アプローチ時に効果のあるキーフレーズなども紹介



講義では「5ステップ70スキル」を基に「売れる仕組み」を解説した



講師のチェンジマスターズ法貴礼子社長が「売れる仕組み」づくりを解説

さあ、いよいよ『売れる仕組み』を組み立てよう!!  
プロセスマネジメント大学が伝える「営業の仕組みづくり」③

チェンジマスターズが開催する「プロセスマネジメント大学」の「売れる仕組みづくり」に関する取材機会を得た弊誌は、第1回では「営業活動の細分化」(平成23年10月5日号)で「指標管理を可能にする」と、第2回では「営業活動の精度を高める」(鉄アレイモデル) (平成23年11月20日号)についてレポートしてきた。第3回となる今回のテーマはいよいよ講義の主目的「売れる仕組み」の組み立てについて、先に行なわれた講義のポイントを紹介する。読者企業には自社に活用できる部分を見つけ、積極的に活用して欲しい。

■自社の営業の「型」をつくる

講義では、物や情報が溢れた時代に必要なとされる「課題解決型営業」について、5つのステップとそれぞれに属する70スキルに区分している。2000人のトップセールスの行動を体系化されたものである。これによって商談を重ねるごとにプロセスを進捗させることができ、商談をリードしながら成約率を高めるといった積極的な営業活動が可能になる。この流れを理解し、各プロセスにおいて

てやるべきことを項目として決めておく。こうした自社営業の標準的な「型」を決めることで、営業品質は安定し、社内での情報を共有しやすくなる。

■各プロセス実践のポイント

例えば第一ステップである事前準備において、「顧客に提供する事前情報の準備」「面談者個人についての情報収集」「顧客のニーズの想定」「面談のゴールの設定」などがやるべき項目となる。もちろん会社ごと、部署ごと、目的ごとに内容は異なるだろう。講義では「5ステップ70スキル」というサンプルを用い、70項目で面談での全営業活動をカバーする方法について解説していた。

各プロセスにおける項目設定のポイントと重要度は以下の通り。

①事前準備(30%)

精度の高い「仮説」を持って面談に臨むための準備。顧客からどんな「ニーズ」を引き出すか。顧客の「抵抗」にどう対応するか。面談で行なわれる問答を想定して準備する。

②アプローチ(20%)

面談では「共感を得る努力」と、「自己開示する姿勢」が大切。面談の目的や、自社の紹介など、前提となる情報をスムーズに提供したい。信頼獲得のアプローチを疎かにするとヒアリングが難しくなる。

③ヒアリング(30%)

「顧客が抱えるニーズの全容を洗い出す」という目的のため、「例えば?」と深掘りすること、「他には?」と展開すること、を組み合わせる。顧客の「予算・決裁者・ニーズ・タイミング・競合・人材」の確認は状況を見極める上で重要。

④プレゼンテーション(15%)

「抱える問題はどのように解決できる」「そのために商品サービスがどのように役立つ」とストーリー立てする。いきなり商品説明しないことがポイント。

⑤クロージング(5%)

ここまでで話すべきことはほぼ完了し、後は顧客が考える時間。「いかがですか?」と問う以外には「もしやるとしたら?」と本気度を見極める質問、面談の振り返り、次回日時の確定、といったところとなる。

■学習から実践へ!!

プロセスマネジメント大学は今回を含めて5回の講義を通じ、ソフトブレイン方式の営業ノウハウを実践に即した形で提供してきた。そして第6回では半年間学習内容を実践してきた成果を発表。「半年間で新規顧客が17%増えた」など、具体的な成果に繋がっている参加者がほとんど。短期間に確実に結果を出す内容であることを実感した。

今回の講義内容を通じて自社の営業の「型」が定まれば、あとは「練習」と「実践」あるのみ。社内で練習し、営業実践の場を経験し、習熟するにつれて、成果は日増しに高まっていくことだろう。

全講義を通じて、営業とは形あるもの、だということを確認した。優れた人材が貴重な中小企業にとって、標準化・仕組み化は不可避であり、企業成長のためにはいち早く取り組むべき項目であろう。

「プロセスマネジメント大学静岡校」はソフトブレイン・サービス(株)による営業力強化プログラムで、(株)チェンジマスターズが運営している。1月開講も参加者募集中(申込時期が間に合わない場合、補講対応可)。講義内容に関する問い合わせは054・2660・2000まで。  
http://www.changemasters.jp/pn-college