

大阪彩都総合研究所主催 **ビジネスマナースクール**

**「ライバルに差をつける！営業基礎力養成講座」開催**

**「今はソリューション（問題解決）営業の時代」**

経営コンサルタント **駒井俊雄さん**



「ライバルに差をつける！営業基礎力養成講座」と題した弊社主催のセミナーが6月23日、大阪・梅田の駅前第2ビルで開かれました。講師はNTTラーニングシステムズ株式会社選任講師 駒井俊雄さん＝写真。駒井さんは、現在の営業は、クライアントに問題解決策を提示する「ソリューション営業」の時代になっている、と話すとともに、顧客へのアプローチ術について参加者といっしょに実演しました。

冒頭で駒井さんは「この種のセミナーを有意義にする秘訣は、皆さんが、今日、何を学んで帰るかを決めておく（意識する）こと。それと、終わったあと、内容を何かにまとめて書いてみるとか、同僚などに話してみることで」と、聞きっぱなしで終わらず、理解を深めて長く記憶に残すコツを話しました。

### **「営業環境は大きく変わっている」**

駒井さんは、「1973年ごろから低成長時代に入り、モノがそんなに売れない時代になっている、多くの市場が成熟している、顧客は売り込まれることうんざりしている、など営業環境は大きく変わり、厳しくなっている。昔のやり方は通用しなくなり、体力勝負から頭脳勝負の時代に入っている」などと解説。

「お客様は本当に必要なものを、気の合う人から購入したいと思っている」。

「営業の側は、お客様の悩みや要望を十分に聞きだし、解決（ソリューション）策を提示して購入を促すことで、セールスにつなげる時代です」と語り、そのためには、論理的な営業スキルと、お客様と気持ちを通じ合わせる情緒的営業スキルが必要と説明しました。

## ビジネスマナーはお客様のためのもの 表情の豊かさが重要

そして、ソリューション営業を展開するためには、マナーが重要であるとし、「ビジネスマナーは、お客様のためのものであり、お客様がどう見ているかを忘れないこと」、「人は見た目が大切である」などと訴え、米国の学者の調査報告を紹介しました。

それによると、コミュニケーションで顧客の印象に残っているのは①顔の表情や身振り・手振りなどの態度 55%②声の大きさや話しかた 38%③話の内容 7%、となっており、身だしなみ、笑顔、話しかたなどの印象が重要であることを説明しました。また、多くの有名人らが密かに最高の笑顔づくりを訓練している話も紹介しました。

### 「人は自分を認めてくれる人を好きになる」

また、相手に好かれる聞き方として、「人は自分を認めてくれる人を好きになる」もので、「認めるサイン」として相手の目を見てうなずく、相槌を打つ、相手の価値観にあった意見を述べる、などで聞き上手になることをアドバイス。

営業役と顧客役に分かれて駒井さん（中央）と参加者が双方のロール（役割）を実演しました



### シナリオを用意しよう

さらに、できる営業パーソンのアプローチの仕方として、顧客が本音を言いたくなるようなスキルを紹介し、ひとつの方法として、「いきあたりばったりでなく、場に応じたシナリオを自分で作って顧客に接する」ことを提案しました。

最後に参加者の会社と顧客との営業の場を想定し、駒井さんと出席者がロール（役割）プレイを実演しました。

駒井さんは、独立する前、大手化学メーカーの営業職を勤めており、自分の経験から、営業の楽しみとして、「学ぶ」、「人と会う」、「仕切る」、「達成する」の4つをあげ、「ひとつでも楽しみにできると、やっていける。自分なりに営業を楽しむ方法を見つけてください」と呼びかけました。

まとめ、(株)大阪彩都総合研究所 橋本 剛