

娘の横ヤリが入っても クロージングできる方法



倉田豊治(くらた・とよじ) ㈱サンユウ専務取締役。オリックスに4年、日本興産損保に10年間営業マンとして勤務後、99年サンユウ創業。当初は本当に売れない日々連続で、2月の-2℃の中寒さで死にそうになったり、カードローン地獄も経験する。オール電化普及で次第に売れはじめ三菱電機・東芝などの関東地区販売実績で度々第1位を獲得。最近文化放送・ニッポン放送などのマスコミにも出演。FMで毎週火曜日にビジネス番組も持つ。日経ホームビルダーなどの取材も受ける。現在、自身の経験を元に「いくつかのルールを守るだけで凡人でも短期間でダントツの成果を上げる営業ノウハウ」をテーマにビジネス塾を主催講演中。

クロージングのテクニックに、前提条件を入れながら話を進めるという手法があります。

ここでいう前提条件とは、相手が思っているだろうこと、あるいはこれから思うだろうことを、あえてこちらから未来予想的に言って、高い確率で起こるであろう未来の前提条件を作ることです。

これによって、相手がこちらの話を聞くようになり、話を前に進めやすくなります。

例えば、お客に「話が長くなるから嫌だなあとお思いかもしれませんが、〇〇さん。少しだけ話を聞いていただけませんか?」と言った場合、「話が長くなるから嫌だなあとお思いかもしれませんが」が前提条件になります。

前提条件をこちらから言うと、相手は一瞬、「嫌だな」と思うかもしれませんが、聞いてくれるものです。

地域店の例であれば、電球交換の作業が終わった後に、少しだけ太陽光発電やオール電化の話をしたときがありますよね。

そんなときに「すぐに帰ってほしいとお思いかもしれませんが、ちょっとだけいいですか?」と、相手が思っていそうなことを、こちらから先に言うのです。

これに対して、「そうなのよ。本当に今、すぐに帰ってほしいのよ」なんて言えるお客はまずいません。どうして断れなくなるのでしょうか。

それは、人間には、相手に嫌われたくないという思いが前提としてあるから、断りにくくなるのです。もちろん、相手が「帰って」と言っているにもかかわらず居座るのは、消費者

契約法に違反します。その点は注意してください。

娘夫婦の横ヤリを覆す

太陽光発電やオール電化の販売に限らず、地域店ならよくあるのが次のケースです。

旦那さんと奥さまとの信頼関係が築けていて、納得してクロージングしたのに、後から近くに住む息子夫婦や娘夫婦の横ヤリが入ってキャンセルになることです。

皆さんも、1度や2度といわずに経験したことがあるでしょう。「そういえば、以前も冷蔵庫を買っていただくときに、そんなことがあったなあ」と。

こんなときにも「前提条件」を使えば、キャンセルされにくくなります。

クロージングした後に、息子さんや娘さんが言ってくるであろうことを、先にこちらからご夫婦に伝えておくのです。

ちなみに、クロージングに行く際は、こういうことを、あらかじめトークのメニューのひとつとして準備しておかなければいけません。

いきなり、その場になって話なんてできるものではありませんから。何事も事前準備は大切です。

話を戻して、私ならクロージングが終わったときに、このように話します。

「おそらくご主人。お嬢さまは、お父さんやお母さんのことを心配すると思います。子どもが小さいときは親が子どもを心配しますが、親が歳をとると、子どもは親の心配をするもの

●図 「前提条件」

「話を進めたいとき」

「話が長くなるから嫌だなあとお思いかもしれませんが、〇〇さん。少しだけ話を聞いていただけませんか?」

前提条件

「話が長くなるから嫌だなあとお思いかもしれませんが」

「娘からの横ヤリを消したいとき」

前提条件

「おそらくお嬢さまにご相談されたら、こう言われると思います。「そんな新しいものを買ったって、お父さんは使いきれないんだから、やめなさい」と。だけど、お父さん、お母さん。お嬢さまを怒らないでください。ご両親のことを心配しているんですから」

です。

ですので、おそらくお嬢さまにご相談されたら、こう言われると思います。「そんな新しいものを買ったって、お父さんは使いきれないんだから、やめなさい」と。

だけど、お父さん、お母さん。お嬢さまを怒らないでください。ご両親のことを心配しているんですから。ただ、このように反対されるといっただけは知っててください。そして、決して怒らないでください。

すると、まさにそのようなことが起きるので。お嬢さんから「何やってるの、お父さん。うまく使えないんだから、買うのはやめときなさいよ」と言われるのです。

このとき、お父さんは心の中でこう思うはず。「まったく倉田さんの言ったとおりだ」。そして、心の中でクスクス笑いながら「お前の言うことも分かるけど、お父さんは買うから」と決断するのです。

「必ず浄水器屋さんが来ますよ」

今は少なくなりましたが、昔よくあったのは、オール電化を付けた後に浄水器屋さんが来るケースです。こんなときも、オール電化を取り付けた営業マンは、あらかじめそのことをお客に伝えていました。

「奥さん。おそらく浄水器屋さんが来て「エコキュートのタンクのお湯は腐りやすい」って言いますから。そんなことはまったくないのでご安心ください」と。



▲相談会で講演する講師の倉田豊治氏

すると案の定、1週間や2週間後に浄水器屋さんが来たのです。なぜ私知っているかというと、オール電化の後に太陽光発電の工事があったので、土曜日だったこともあり、私も現場に立ち会ったのです。そのときに奥さんが私に教えてくれたんです。

「営業の〇〇さんの言ったとおりよ。あの後、本当に浄水器屋さんが来て、まったく同じ事を言うから、思わず笑っちゃったわよ」。

このとき、奥さまの心の中で何が起きるでしょうか。もうお分かりですよ。営業マンに対する信頼度がグーンとアップするのです。

このように、クロージングした後に起きそうなことや、相手が思っていたり、考えるだろうということを、こちらから先に言うことで、お客との距離がグッと縮まります。

もちろん、言ったことが実際に起きなくても、何の問題ありません。何も起きなかったからといって、損することではないから、お客は気にしません。コストを掛けずにトークだけで、お客との信頼関係を構築できる方法です。