

クロージング導入時の心得



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、日本興亜損保に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。最近では文化放送・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。



①「自分のこと化」

よく地域店さんから「クロージングの出だしが難しいんですよ」という相談を受けます。もちろん、日ごろから会っていて人間関係が構築できているお客は問題ないと思います。問題は、紹介を受けた新規客などに初めて訪問して商談するときなどは、皆さんなかなか苦勞されるようです。

飛び込みの新規なんかでしたら「そんな話をされても買わないよ」とか「だまされないぞ」というオーラが漂っている中、こちらでも緊張してしまうケースは多々あります。こうなると、なかなかクロージングは進展しないですよ。

皆さん、クロージングの導入はどのようにしていますか。「こんにちは。サンユウの倉田です」。あいさつはいいですよ。では、あいさつをした後はどうしますか。世間話をしてもいいんですが、それよりも一番最初にすべき大切なことがあります。

それは「あっ。この話って自分のことの話じゃない?」とお客に思ってもらう話をすることです。

クロージングの導入時に、お客を「自分のこと化」することが、皆さんが一番最初にしなければならない仕事なのです。

商談の導入時にいきなり「太陽光ってこんなにいいんですよ」「オール電化、エコキ

ュートってこんなに素晴らしいんですよ」なんて話すのはNGです。

「それはお前のご事情だろ」「俺にとってどういうメリットがあるの?」「だから何なのよ」。お客はこう思っているはずですよ。

だから、まず最初は「あっ、そうか、これは自分ことなんだ」と思ってもらうことが大切なのです。

では、具体的にどうすればいいのでしょうか。まずは質問を投げ掛けてお客に考えてもらうように心掛けます。

例えば電気料金の値上げを話題にしながら「電気料金が値上げされますけど今後、お客様のご家庭はどうされますか?」「ご主人の収入はアップしましたか? しませんでしたか?」「ご主人の収入がアップしないのに、光熱費はどんどん上がって行くんですよ。どうしますか?」といった質問です。もちろん、質問の投げっぱなしはいけません。では次にどうしましょう。

②「目的の共有化」

次は「この問題を解決できるのは私です」と思ってもらうようにします。目的の共有化です。「あなたも問題を抱えています、私も同じ問題を抱えているんですよ」というわけです。

ここで抽象的な話は相手に通じません。絵や写真でイメージできるぐらいに具体的

●図 クロージング導入時

①「自分のこと化」する話題で入る



電気料金が値上げされますが、お客様のご家庭はどうしますか?

自分

お客

あっ。これは自分のことなんだ



②「目的を共有化」できる話題を振る

「私も同じ問題を抱えています」*抽象的ではなく具体的に

③自己紹介

「自分を動物に例える」



④お客と自分の間に水路ができて、お客の蛇口が開く

⑤主役の交代

「質問する側から聞き役に徹する」

な話をします。

例えば「私も電気料金が値上げになったからといって、電気を消して生活するわけにはいかないじゃないですか。子どもが一生懸命に勉強しているのにエアコンを消せとか、言えないじゃないですか」という感じですよ。

③「自己紹介」

そして、クロージング導入時の3ステップ目に行うのが「自己紹介」です。自己紹介は最初ではなく、このタイミングでさらっとするのは。決してダラダラと紹介してはいけません。かといって、自己紹介といってもなかなか上手にできるものではありませんよ。

そこで私なんかは、自分を動物に例えます。例えば「いやあ、私は性格的にねずみみたいってよく言われるんですよ」と。この「ねずみみたい」と言った瞬間に、お客の頭の中には、ねずみのイメージが湧き上がります。

実際、私のことを知っている方であれば、ちょこまかしている感じから「あ〜」とうなずいていただけるのではないのでしょうか。私の干支がねずみというのがあります。

このように話すことで、お客の頭の中には「倉田さん=コマねずみ=ちょこまかしている」という図式がインプットされます。

こうして私を覚えてもらうのです。

自己紹介をする目的は自分を覚えてもらうだけではありません。もうひとつとても重要な目的があります。何でしょうか。この連載をいつも読んでくださっている方なら、すぐに分かると思います。

④「水路ができて、蛇口が開く」

そうです。お客が安心するのです。この連載で何度も指摘しているように、お客と自分との間に信頼関係が生まれるのです。

お客と自分との間に水路が築けたら、お客は蛇口を開きます。お客の方から一生懸命に話をしてくれることがあるのです。

⑤「主役の交代」

今度は、そのときの皆さんの態度がとても大切です。「お客さま、あなたが主役ですよ」と主役が交代したことを態度で示すのです。「主役はお客さまで、私は聞き役になっていますよ」と。

ですから、こちらから話すのは、お客と自分との間に水路が築かれるまでです。水路ができて、相手が蛇口を開いて話しはじめたら、今度はこちらは聞き役に徹してください。このタイミングはとても重要なので、間違えてはいけません。

皆さんもこの機会にぜひ、クロージングの導入について考えてみてください。