

「鹿児島相互信用金庫」 ブレーション21 公開講演



当金庫は6月14日、ブレーション21公開講演会を鹿児島市の城山観光ホテルで開催。日本ブリタニカ入社1年目で個人売り上げ世界No.2の営業成績を収めるなど、売れる営業ウーマンとして活躍、現在は株式会社ペリエ代表取締役としてさまざまな企業で営業コンサルティングや営業マン育成に取り組む和田裕美氏が「ファンをつくり、与えて成功する営業の秘密」と題して講演しました。以下はその要旨です。

■演題 こうして私は世界No.2営業ウーマンになった
「ファンをつくり、与えて成功する営業の秘密」

■講師 **和田 裕美氏**
わだ・ひろみ
株式会社ペリエ 代表取締役

■プロフィール

京都生まれ。大学卒業後、アパレル関係の仕事を経て、日本ブリタニカ(株)に入社。1年目で個人売上高(142カ国)第2位、日本第1位の営業成績を上げる。その後、2万人に1人と言われた代理店支社長職に就任し、1年目に年商6億5千万円を達成。代理店制度が中止となり日本ブリタニカ正社員になり、営業部長として20支店、100名の営業スタッフの指導にあたる。2001年独立し、(株)ペリエを運営。さまざまな企業で営業コンサルティングや営業マン育成の研修・講演を行う。著書に『世界No.2セールスウーマンの「売れる営業」に変わる本』『こうしてわたしは世界No.2セールスウーマンになった』『やる気が出るコツ続々』『人を好転させる「新・陽転思考」』など。

01. トップセールスは、 人から好かれ信頼される人

皆さんも営業経験があると思いますが、私が売っていたモノも会社も組織も時代もだいぶ違うと思います。でもモノを伝えてモノを売る営業のやり方はかなり古い過去からほぼ変わっていません。

私が営業に入ってまず第一に心がけたことは、嫌われてはいけないということです。人の好みは分かれます。だから営業の段階では割とニュートラルな方がいいのです。商品によって差がありますが、人から見て派手過ぎ、地味過ぎはNGです。元気な人はいいのですが、元気過ぎてうるさ過ぎると駄目です。嫌われないことと、普通でいることは大事です。営業は普通の人頑張ったら結果が出せます。

人は嫌いな人からモノは買いません。組織の中で、どんな人が嫌われるのか、どんな人が好かれるのか、売れる営業とは何なのか、どういう営業をしていったらいいのか、皆さんでディスカッションして、言葉を分解して具体的に定義してください。会社の商品に合わせて営業する人の理想像をつくり、実践してってください。200年前からトップセールスはずっと同じタイプの人です。要は人から好かれて信頼される人です。

02. 自分がお客さんになった時の ことを考えて売り方に工夫

私がブリタニカで売っていたのは英会話の教材とスクールです。レギュラーコースで2年間56万円、一番安いので30万

円、70万円のパッケージもありました。入社前の就職説明会で「チャンスは平等、結果は不公平」と言われました。売る商品は一緒でも、結果は個人差が出ます。個人の能力を伸ばしたかったら一生懸命頑張らなさい、自分の体を使ってやってみないと結果は分からないと言われました。説明会参加者の半分は帰りましたが、私は残りました。

人生は、目の前にチャンスがあったら、やってみる人と、失敗したら嫌だからとやらない人に分かれます。営業は行動量です。行動量を上げて、個人の能力を上げれば結果は出ます。

入社当初は全然駄目でした。書店にブースを置いてアンケート調査をしながらアポイントを取るSCAPという営業をやっていましたが、最初に工夫したのが、1日中笑顔を実践するという。さらに本屋と一体化しようと思いました。書店に入ってきたお客様に「いらっしゃいませ」と笑顔で声かけをするほか、自分で店内マップを作ってお客様の探している本のコーナーを案内する。その際に「英語に興味があったら帰りに立ち寄ってください」と話しかけるのです。そうした積み重ねで結果が出てくるようになりました。

他の人と同じことをするのではなくて、ちょっと工夫すればいいのです。その工夫は、どんなことを言われたら気持ちいいか、どんな気持ちだったら買うのか、自分がお客さんになった時に体験することがベースになります。だから売れる営業マンはよくモノを買います。

03. 「よかった」探しの 陽転思考で元気な営業を

物事はマイナスではなく、プラス思考で見ていく頭をつくっていくことが大事です。私はこれを「陽転思考」ということで伝えています。事実は1つ、考え方は2つです。

営業は結果を出せないこともあるし、特にフルコミッションセールスは一寸先は闇で、精神的にも不安定な状態になりがちです。10人ぐらいのお客様に断られたら随分落ち込んでしまいます。そんな気持ちで営業活動をして結果は出ません。売れている時とパワーが全然違います。

営業に必要なのは持久力と瞬発力です。毎週コンスタントに仕事をしていたら契約を取れます。短期間にまとまって契約する瞬発力も必要ですが、それよりも持久力の方が難しいのです。売り上げが落ちてしまうとプロセスが見えなくなります。契約できないのが続いている理由をチェックし、分析すると、売る側の心が変わっていることが分かります。消極的な気持ちで営業をやっているからです。

お客さんに断われたという一つの事実から、頭の中にある「ついてない」の検索キーワードがインプットされると、「ついてない」が心の画面にワッと出て、負の連鎖になってしまいます。これでは結果が良くなるはずがありません。「ついてない」検索キーワードを切り替えて、「よかった」を探してください。仮に50%の良いことと50%の悪いことが混ざった人生を生きていたとしたら、50%の良いことばかりが見える人は「私はすごく幸せ」と言い、50%の悪いことばかり見る人は「私の人生は不幸」と言います。どちらが幸せか。皆さんはどちらを

選びますか。「ついてない」より「よかった」を見る人生が陽転思考です。

営業マンにとって大事なことは、人に会った時に一緒に幸せになりましょうと元気な心で会うことです。元気をあげないといけないのに営業マンが落ち込んでいたら、人の背中を押して契約書を書いてもらうことはできないし、好きになってもらうことも難しくなります。だから子どものころのような純粋な心で「よかった」探しをしてください。

04. 商品知識・情緒能力・ プロ意識の3つを柱に

売れる営業のためには陽転思考をベースに、この上に商品知識、情緒能力、プロ意識の3つの柱をつけてください。

商品知識とは、自社の商品のことをよく分かっていること。なぜそれが良いのかの根拠、理由、データ、証拠、そして会社の権威づけ、信用などです。さらにお客さんは何が欲しいのか、どんな気持ちなのかというお客さんについての知識も大事です。さらに他社の競合商品の知識も必要です。だから絶えず勉強してください。

情緒とは、笑顔5秒間キープや発声。声がぼそぼその人は売れません。お腹から声を出す練習をしてください。声を出していると元気が出てきます。「わあ、この花、きれい！」と抑揚をつけて話す練習をしてください。目線のやり方、スピード感のある歩き方、そして笑顔、ちゃんとしたお辞儀、元気で抑揚のある声、よい雰囲気は売れます。プロ意識では、気持ちを陽転思考で切り替えて、前に向かって行ってください。

これで売れる営業の完成です。ベーシックなことですが、分かっていてもやっていないことがたくさんあります。本気で変わろうと思ったら実践してください。

05. 陽転思考を実践し、 いいこと探して運が強くなる

もともとお客さんは優柔不断でお金を損したくないのです。そして、もっと安いものを買いたい、この営業マンにだまされたいぞと疑うものです。それでお客さんはどうしようかと悩むのです。説明を聞いているうちにだんだん欲しくなってきたお客さんの背中を押すのが二者択一です。いろいろある選択肢の中でAかBかの二者択一にすると、お客さんの決断は早くなります。

1日1回の二者択一だけで1週間後に128通りの人生になります。1カ月後は10億7千通りの人生ができます。同じ温泉に入っても、文句ばかり言っている人と、気持ちよかったと言っている人とは、幸せの感じ方が違います。人と比べてあの人はいいカードを持っているなど指をくわえていても自分の人生は変わりません。自分の手持ちのカードで勝負してください。どうやったら1番の人生を送れるか、今持っているカードで頑張っていくのが陽転思考です。陽転思考をもち続けていると売れる営業になります。陽転思考を実践し、いいことを探していると運がすごく強くなります。