

## 16人のトップセールスの習慣

# “売れる女”は 7つの力で攻める

あらゆる場面で「人とコミュニケーションする力」を使う営業職。  
IT、金融、商社、飲食、輸入車販売など、各業界を代表する企業から、  
トップクラスの売り上げ、実績を誇る女性たちが登場します！  
「売ることだけが目的ではない」という彼女たちが大切にしていることは？

01 論理的に考え、系統立てて**説明**する。

..... P24

02 話を**聞きながら**、言いたいことを的確につかむ。

..... P26

03 一度会っただけで**印象を植え付ける**。

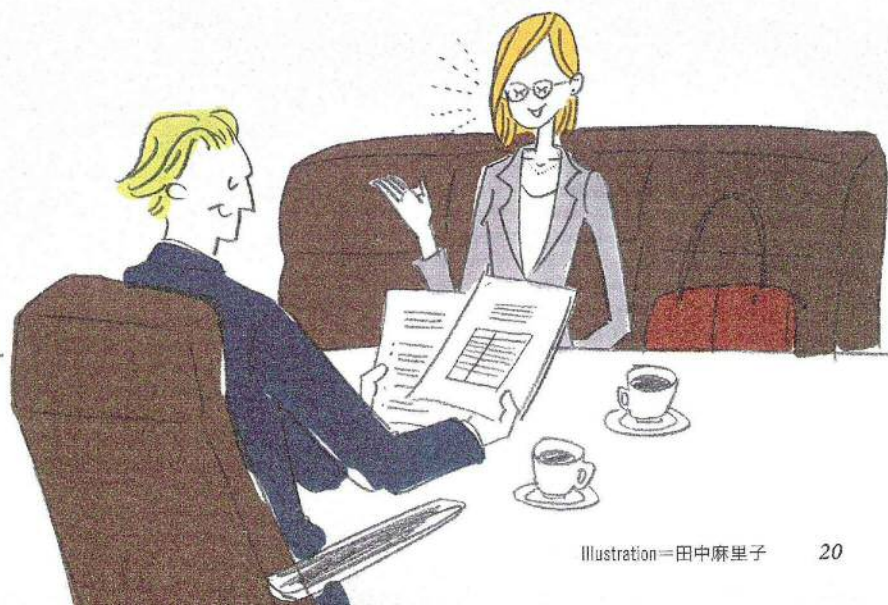
..... P28

04 初めて会った人でも、**懐に飛び込む**。

..... P30

05 いつでも**雑談**のネタを豊富に準備しておく。

..... P32



さりげない気遣いで、相手を気持ちよくさせる。

捨てるべきところを見極める。

ひと口に営業職といっても、既存の顧客を相手にするか、新規開拓を主とするか、個人向けか法人向けか、扱う商品やサービスによっても、仕事内容はさまざまです。ただ、どんな営業も、コミュニケーション力をフルに活用して仕事をしているという点では共通しています。顧客への提案、金額の交渉、スケジュールの調整。どの場面をとっても「伝える力」は欠かせません。

一般的に男性の仕事だと思われる営業職で、今、多くの女性が活躍しています。トップセールスというと、男並みにバリバリ売っている女性を想像されるかもしれませんが、実際には肩ひじを張らず、謙虚な印象の人が多く感じます。気遣いや相手に合わせる柔軟な対応が共通項です。

また、相手に感情移入する力が、男性よりも強い。顧客目線に立ち、自分が顧客だったならセールスに何を求める

Excellent Communications

# Introduction

営業を知り尽くした男に聞く  
トップセールスに学ぶ理由

## 横田さん、営業つて、 どんな仕事ですか？

だろう？ と、相手にとつての価値を先回りして示します。

そしてもう一つの特徴は、チャレンジ精神が旺盛なこと。保守的にならず、新しい環境や未経験の分野にどんどん飛び込んでいく。逆境や挫折もチャンスだと思ひ、楽しんでいる人が多い。トップセールスの女性はこれらの資質を備えています。

### 横田雅俊さん

外資系ISO審査機関の営業職として、最年少、最短期、最高記録を更新し、世界2300人のトップセールスとして、東京本社マネージャーに就任。独立後、カーナープロジェクトを設立し、代表取締役。数多くの企業の営業力強化に携わる。実践重視の営業力分析、営業戦略構築、営業トレーニングに定評がある。著書に「トップセールスには、なぜ「いいお客さま」が集まってくるのか？」(ダイヤモンド社)。



# トップセールスは

# 聞くことに時間をかけて、全体像を把握する



営業のファーストステップにして最大のポイントは、相手を知ること。トップセールスは「聞く」ことに多くの時間をかけます。何を大事にしているのか、どんな問題を抱えているのか、その課題は相手にとってどのくらい重要なか、いつまでに解決したいのか。相手を知れば知るほどの確な提案ができるのは明らかです。じっくり時間をかけてヒアリングをするほうが、ダイレクトに商品を売り込むよりも効率がよいのです。

「いいね」というひと言が出たとき、「これはですねー」と勢い込んで説明を始めると、顧客の全体像は把握できません。トップセールスなら、そこで「なぜそう思われませんか？」と聞くでしょう。提案のゴールは、「売る」ことだけではないからです。顧客はこの提案にどんな価値を見いだしてくれたのか、どうしたらもっと満足してもらえるか。買った後の姿を考えると、「なぜ？」という問いが生まれます。そうした問いかけの積み重ねで得た深い情報が、リピート客や紹介客へとつながり、売れる営業へと押し上げていくのです。



Excellent Communications

## Introduction



# 沈黙に耐える力も持っている！

沈黙は悪である、と考えている人が多いようです。相手が黙ると、「何か話さなければ」とあわててしまふ。しかし、しゃべりすぎる人は機を逃します。会話の中で人が沈黙するのは、真剣に考えているからです。むしろ、考えさせることを言えた、というのは大きな成果と捉えることができます。次に発せられる言葉には、相手の本心が表れるのです。トップセールスは沈黙に耐える力を持っているので、会話で得られる情報量が格段に多くなります。

黙っていると「つまらない人」と思われそう……。そんな不安もあるかもしれませんが。ポイントとなるのは、会話中のリアクションです。相手の言葉にはしっかりと反応する。さらに質問で返すので、会話が盛り上がりやすい。たとえ沈黙があっても、決してマイナスイメージは残りません。



## トップセールスは

# 相手を受け入れて、 会話の土台をつくる

B



心地よく話せる雰囲気をつくることも大切です。本題に入る前のちょっとしたトークは、「この人なら話してもいいな」と思ってもらおう、いわば会話の土台となるもの。このとき「良い印象を与えよう」「私のことを覚えてもらいたい」と、自分を前面に出そうとする、相手は引いてしまいます。トップセールスはここで、相手と自分をうまく調和させる「クラッチ」のような作業をしています。雑談であっても「この人はなにを考えているのだろう」と、相手を知ることを前提としているのです。相手に会う前の下準備にも余念がありません。たとえば、会社の

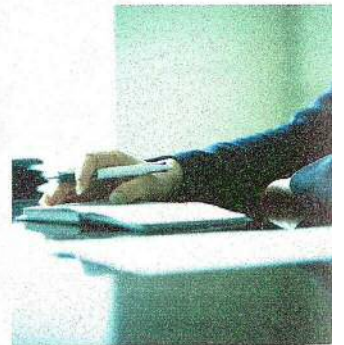
ホームページや担当者のフェイスブックをチェックしたり、顧客の商品が売られている市場を観察したりするのはもちろん、現地に行っても、事業所の壁に張られている標語、内線表などからも情報を読み取っています。こうして観察をすれば、必ず「なぜだろう?」と思う項目が出てくるからです。「入り口に段ボールが積まれているのはなぜだろう?」「平日の昼間なのに社用車が多いけれど、理由は?」など、これらの疑問なら相手も自社のことだから答えやすいでしょう。会話がはずみ、どんな相手とでもすんなりコミュニケーションの入り口に立てるのです。



## トップセールスは

# 箇条書きで資料を 準備し、論理的にしやべる

C



ビジネスシーンでは、論理的に伝える力がものをいいます。こまやかな気配りでよい関係を築くのは得意なのに、説明するとなると的確に伝えることができず、結果的にうまくいかない。こんな悩みを抱える女性も少なくないでしょう。トップセールスは必ず論理的な話し方を身に付けています。まずは内容を「箇条書き」で整理することから始めます。方法は人それぞれですが、ポイントを書き出したり、図にしてみたり、伝えるべき優先順位をはっきりさせるための準備は欠かせません。そうすることで、「この提案をお持ちした理由は3つあります」とい

った具合に、最初に要点を提示し、後から情報を付け足していくことができるからです。相手も一つの項目について感想や意見を言いやすい。一方通行ではなく、双方のコミュニケーションになるという利点もあります。さらに一歩進めて、どう伝えるかも考えています。「あの顧客はこういう性格だから、こんな言葉でこの順番でお伝えしよう」といったふうに、相手を起点に伝え方を工夫することで、同じ内容でも心に残る強さが変わります。トップセールスの「伝える力」は、どんな仕事にでも応用できます。ぜひ参考にしてみてください。W