



横田雅俊氏

営業コンサルティングのカーナープロダクト（東京・千代田）の横田雅俊社長は、初対面の際、「相手に感情移入して共感する」とことが大切だと説く。

営業マンはつい商品を売り込もうと一方的に話してしまいが、それでは相手は距離を置きたくなりがち。初めての会話は、相手が本当は何に関心があるのかなどを探ることが重要だ。

横田さんが1800人のトップセールスマンを調査したところ、共通したのは「しゃべらせ上手」ということだ。なかには口べたという人もいた。話を引き出し、次につながるには合計6つのポイントがあるという。

まずは知識。相手の役職など基本情報は仕入れておく。出身地なども知っておけば話のタネになる。次に観察。相手の表情やしぐさで「感情の動きはどうか」を確認して話に入りたい。そして3点目に質問だ。ためらわず「なぜ」と聞くことがカギ。例えば「忙しい」と言われるとつい遠慮してしまいがちだが、「な

初対面 攻略のイロハ

初対面で次につながる主なポイント

<p>準備 役職や出身地など基本情報は事前におさえる</p>	<p>質問 ためらわずに「なぜ」と聞いてみる</p>
<p>共感 相手の立場に同調しながら、関心は何かを探る</p>	<p>一押し 「宿題」をもらって次に会う口実にもする</p>

ぜ忙しいのですか？」と丁寧な口調で聞けば、「実は……」と相手の状況を聞き出せることもある。質問を

繰り返して、相手が多くを語るテーマをみつけたら、話を聞き出せ始めたら、

4点目は想像。言葉だけを追うのではなく「相手はどんな立場にいるのかな」などイメージを膨らませるべきと横田氏はいう。そして大事な5点目が共感。想像力を生かして「それは大変ですね」などと同調し

次につながる営業とは

聞き上手+1つ主張 / 「仮予約」でアポ確保

つ、相手が何に困っているのか、関心は何か、を引きだそう。

ここまで来れば次は記憶。横田氏が調べた1800人のトップセールスマンは、メモ魔か記憶力が抜群かどちらかだった。記憶力に少しでも不安があれば聞き出した話はすぐ後にメモしておく。

この6点をおさえた上で、最後に「一押し」として「宿題をもらうこと」が大切。相手の関心をもとに「次回にこんな資料をそろえます」などと言え、次の訪問の口実になる。

会う約束をその場で取り付けておくことさらに良い。ただ、「来週月曜の午後」などピンポイントで予定をおさえるのは嫌がる人は多い。横田氏によれば「来週の月曜くらいに仮予約させてもらえますか」と言えば、「仮ならいいか」と心理的な障壁も下がるそう。こうしたポイントを押さえれば、気軽に会える関係を築ける可能性は高まりそう

(高橋里奈)