

飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

第 460 回 人に嫌われる、3つの“お” ~セールスアプローチ術

2012. 2.19

今回はセールスのテクニクの戦術論の、紙上講義である。

やっとの思いでお客様と面接することができた。チャンス到来である。何としてもお客様とのコミュニケーションをとらなければ、チャンスは逆効果となってしまう。応酬話法の極意とは、営業マンとお客が会話をしていく事によって、信頼関係が構築されるような、楽しめる会話の継続だが、営業マンの一部には下手な応酬話法によって、逆にお客の心証を損ねてしまって、不愉快にさせてしまう営業マンもいる。

TPO ~ Time(時間)、Place(場所)、Occasion(場合・お客様・商品) ~ によりその都度、話題は違ってくるのは言うまでもない。相手を見極めるデリカシー (delicacy) が必要。たとえば... 一般的なセールス話法の、ある有名な教科書には、**「裏木戸にたてかけさせし衣食住」**というキーワード、話題のテーマであり、ネタに苦しんだ時には、次のように考えれば良いといわれている。

「裏」	(裏話、政治・宗教はダメ)	
「木戸」	(気候と道楽・相手に合わせた趣味・スポーツ)	
「に」	(ニュース、政治・宗教はダメ)	
「た」	(旅、旅行)	
「て」	(今日の天気)	
「か」	(家庭・相手の家族のハッピーな話題)	
「け」	(健康 or 景気)	
「さ」	(サラリー)	
「せ」	(セックス・艶笑噺)	
「し」	(幸せ、楽しい・和む話題)	後は、衣・食・住の話題

賛否両論、艶笑噺はまだマシだが、特にセックスの話なんぞは中々(?)...と思うが、これも TPO & Kind of Person(相手次第)かもしれない。

また別の教科書には、お客様へのアプローチの極意を伝授している。

アプローチとは、**「タコの足、大名行列、女房のパンツ」**であると。その意味は...

タコの足	「ポツポツ」	...独りよがりには話さない、お客に喋らせる
大名行列	「下に ~、下に ~」	...あくまで謙虚に、お客様をたてる
女房のパンツ	「だんだん食い込む」	...徐々にその気にさせる

これが、お客様アプローチの極意だそうだ。

以上は、中小企業診断士の勉強をしていた大昔、学んだ教科書を読み返してみた。どうもあまり上品とは言い難いキーワードだが、いずれにせよ、お客様へのアプローチとして、ネタを仕入れて、極意で話す事ということである。

セールスのテクニクは、古今東西色々語られており、正に TPO & Kind of Person 次第だろう。しかし、セールスで、絶対やってはいけない「真理」は明確である。それは... **横着・横柄・横暴**である。これを、「**人に嫌われる三原則・3つの“お”**」と呼んでいる。今回はこれだけ！憶えて頂きたい、そう願っていて、セールス講義を閉じることとする。