

残念な営業とできる営業の ハウレンソウ①



POINT

- ▼ チーム力が営業には必要、それにはハウレンソウが有効である
- ▼ ハウレンソウは相手の立場に立って考える

(1) 営業にとってのハウレンソウの大切さ

営業力をひも解くと、個人スキルとチーム力に分解できる。ところが営業手法は得てして個人スキル向上に着目したものが多い。たとえば、営業トークやプレゼンテーションスキル、ロールプレイングなどである。

しかし、社会の成熟化・技術革新の加速などにより顧客ニーズが多様化・複雑化する中、営業力を強化し成果を出すために、個人プレーからより組織的なアプローチの重要性が高まっている。チーム力を高める上で基本となるのがハウレンソウである(図1)。

(2) 商談でのハウレンソウ事例

1. Aさんのケース

中堅商社X社で営業職を務めるAさんは、大口案件の商談が佳境にさしかかっていた。今回の案件はライバルのY社と競合しており、X社にとっては落とすことができない案件である。

そうした中、顧客から、新しい提案を行ったうえで明後日までに価格提示をしてほしいとの依頼が来た。これまでの動きではX社の方が提案内容も価格も顧客に評価されて有利に進んできたため、Aさんは詳しく内容を確認することもなく、メールで追加提案を提出した。

ところが、提案提出後に顧客からは「今回は残念ながらY社に決まりました」との連絡が入った。上司からは「なぜ途中で報告しなかったのだ」と叱られたが、たまたまAさんが上司に電話した時にはつながらず、そのままとなっていた。Aさん

の何が問題だったのか、できる先輩のBさんに相談したところ以下のポイントを指摘された(図2)。

2. できる営業Bさんからのアドバイス

① 報告は相手の状況や立場を考えて行う

このケースでは、上司はその時たまたま重要な会議に参加していた。そうした状況をAさんは確認していなかった。事前に上司の予定表を見て確認するなどを行っておけば、適切なタイミングで報告ができ、良いアドバイスや支援もあったはずである。相手の状況や立場を考えて行うことが報告には大切である。

② 連絡は気くばり・相手への配慮

顧客からの追加要望があった時には、なぜそのような話が出たのか、面倒がらずにいてねいに連絡を取って確認することが望ましい。また、Aさんは追加提案をメールで連絡しているが、そのあとで電話や直接会って確認をしておけば、X社の提案に対して顧客からアドバイスや新たな情報入手できた可能性もある。連絡は気くばりであり、相手を尊重する行為である。顧客のみならず、常に周りの人間関係を円滑にするために連絡は有効である。

③ 社内外で相談できる関係をつくっておく

今回のような提案の場合、社内の専門担当に相談しておけば良い提案が出たかもしれない。また、顧客ともごつくばらんな関係を築いておけば、重要なポイントが事前に入手できた可能性もある。相談できる人間関係を構築するためには、社内外のわけへだてなく、常日頃からプラスαの情報提供や、困りごとへの支援を進んで行うことが重要である。

図1 営業はチーム力が重要

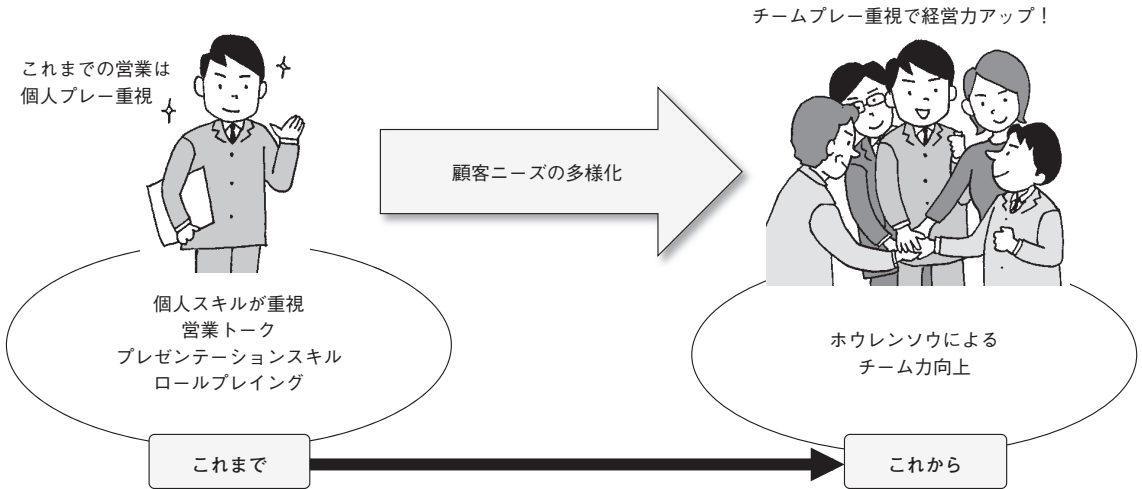


図2 商談でのホウレンソウ事例

