

今回は、「仕事の誤解」という小冊子からです。

×営業は特殊な仕事であると思うのは誤解だ！

営業には、製造・技術・経理・総務などの職種のように、これができないと仕事が進まないという決められた社会的な基本手続きやルールはない。誤解しないように加えると、これは社会で決められている図面の書き方、読み方、数字の書き方、計算の仕方、書類作成の仕方などのことを指す。営業にも基本はあるが、個々のお客様対応能力をつけるための基礎として大切という範囲で、絶対に守らなければならない基本ではない（法的に正しいか正しくないとか、公的に有効か有効でないか）場合も多い。

たとえば、営業マナーの基本といわれる名刺の出し方受け方が、教育を受けたとおりにできていても売上げに結びつくとは限らない。お客様によっては全く関心のない人もいます。でも、マナーはマスターした方がよいという具合だ。こうすれば売上げが上がるという決定打はない。特別なやり方があるわけではない。であるから、営業は自分の個性を出して、好きなように時間を使って、さまざまなお客様と出会い、中から自分の営業スタイルをつくり上げていく。工夫すれば誰もが取りくめる能力をもっている仕事なのである。そんな明確な基準のない営業という仕事だからこそ、その足がかりとして次の7つの格言を示しておこう。

「セールスは断られたときから始まる」

断られた理由を考えなさい

「十の説明より一つの形」

口頭説明よりセールスツールや実物見本を見せる方が有効な場合がある

「やる気の証は大きなカバン」

大きいカバンを持って行くと熱意となる

「情報は現場でとれ」

お客様の情報は現場で知ることである

「夜討ち朝駆け」

時には奇策を示す。情熱を示す。

「良い話がなければもう一軒」

売上げになる話しに出会うまで頑張る

「見る・聞く・もらう」

お客様情報はこの3つで収集する

営業の7つの格言を書いてください。

() () ()

() () ()

() () ()

() ()