Management Viewpoint

『　動機づけは“プラス”で行う　』

営業は「自分・会社・商品を売る活動」と言われる。中でも大切なのは“自分を売り、顧客のパートナーとなる”ことである。
これをわかりやすく言い換えると、自らの提案により“お客様の期待値を超えるサービス・商品”を創造するということである。
ある企業の営業担当A氏がまだ新人だったころ、世界有数企業であるJ社を訪問した時のエピソードを紹介したい。A氏が商談のテーブルに着くや否や、J社担当部長より「うちはベンダーではなくパートナーを求めています。せっかく訪問いただきましたが、よほどのことがない限り、今までお取引のない貴社との取引は難しい。」と言われたのである。その瞬間、J社との取引に情熱を感じていたA氏から、「パートナーとして取引する価値があるかどうか、私を試して下さい！」という言葉が口をついて出たのである。
その言葉は半ばハッタリであったが、A氏の勢いと熱心さに負けたJ社担当部長から、プレゼンの機会をいただけたのである。当時、A氏はまだ経験も浅く、営業としてのスキルも未熟であったが、J社のパートナーとなるためにはどうしたら良いか、次のような視点で考えた。

1. 今のJ社には何が必要か、何が価値か？（会社レベル）
2. 自分がJ社の担当者であれば、何を求めるだろう？（担当者レベル）

考え抜いた仮説のもと顧客ニーズを明確にし、その上で自社ができる最大限のサービスをプレゼンした。
数日後に提案は採用され、パートナーとしての取引がスタートした。J社担当部長から「わが社のことをこれほどまでに考え、提案してくれる貴方と取引をしていきたい」と言われた。　“自分を売り、顧客のパートナーとなる”ためには、まず顧客を好きになり「良くしてあげたい」「喜んで欲しい」という情熱を持つことがスタートである。相手の立場になりきり、相手以上に相手のことを考えるということを実践いただきたい。
決して簡単なことではない。だからこそサービス・商品が顧客の期待値を超えた時、感動や信頼、そしてあなた自身の価値が生まれ、顧客の心を捉えて離さないのである。これが「真のパートナー」として選ばれる営業の醍醐味とも言えよう。

以上

◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「FCCマネジメントレター（無料）」バックナンバーより掲載しております。
詳しくはこちら☞　http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html
◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて㈱タナベ経営および原著作者にあります。
発行・編集　株式会社タナベ経営

現場から得た“経営戦略の手法”を“生の声”でご提供！

FCC REVIEW

100年先も一番に選ばれる会社を志す経営者へ送るエグゼクティブ総合戦略誌。
優秀企業のビジネスモデルや、成長産業の特集など幅広く価値あるコンテンツをご提供いたします。

年会費：　24,000 円（消費税別）

配信日：毎月1冊　年間12冊配送　／　A4判　84ページ

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。

お申込欄　FAX：06－7177－4026

お申込者名	ふりがな	部署 お役職	
ご住所	〒		
TEL		配信先 FAX	

お問合せ

(株)タナベ経営
マネジメントパートナーズ本部

TEL　：06－7177－4006
FAX　：06－7177－4026

FAXにてお申込下さい

「個人情報のお取扱いについて」
タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。詳細は弊社のプライバシーポリシー（http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/）をご覧下さい。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物などのご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。