

今月の一言

キーワード：相手を知る

プロ・アマを問わず対戦相手のあるスポーツの世界では、スコアラーや偵察隊などが勝負の前に相手を徹底的に調べて分析する。なぜかという、当り前の話だが「相手に勝つ」ためである。

「自分はこの顧客を何年も担当しているから、よく知っている」という営業に、試しに質問をしてみると、肝心なことにほとんど答えられないという事実に唖然とすることがある。しかし、彼らはうそをついているのではない。本当に知り尽くしていると思いついでいるのである。それだけ既成概念に凝り固まっていて「顧客を見ても観えず」の状態に陥っているのである。

顧客情報が豊富になるにつれ、成績も上がってくる。細かなことまで知って初めて、今まで見えなかった突破口が見えてくるのである。

「営業の質」のアップは、顧客に商品やサービスの素晴らしさを説く前に、提案書の上手な作り方を覚える前に、まずは「自分がいかに顧客のことを知らないか」を自覚し、顧客の事を知り、顧客の話に耳を傾け、顧客の視点で考え、問題解決策を考えることから始なければならない！

原点に戻って、ゼロからのスタート！

2004年12月24日

さいのう とおる

追伸：一年を振り返り、身の回りの整理をしましょう。