

「商談後の5分」が営業人生を変える

商談記録の基本



ジェック・インストラクター
松井 達則
Tatsunori Matsui

「それ、一度聞いたんだけど」

Kさんはお客様に自社サービスの説明を行なっています。

Kさん「今回の提案は貴社のコストを10%以上削減していただくことを狙いとしています」

お客様「ほー、どんな内容なの?」

Kさん「はい。こちらのパンフレットをご覧ください。これは、弊社の知恵を結集して新しく始めましたサービスです。まずは、この表をご覧ください」

「お客様「この話、二ヵ月くらい前に聞いたんだけど」

Kさん「あのー、Kさん」

Kさん「はい、何かご質問でしょうか?」

お客様「一度説明したことをすっかり忘れていたようです。なぜこのようなことが起つたのでしょうか? それは、毎回の商談記録をしっかりと取つていなかつたからです。」

「商談記録を取らないと信用を失う」

Kさんは一度説明したことをすっかり忘れていたようです。なぜこのようなことが起つたのでしょうか? それは、毎回の商談記録をしっかりと取つていなかつたからです。

大切なこと分かりつつも、商談記録を取つてない営業担当者が多いのは事実です。なぜ記録を取らないのでしょうか? まずは、単に「面倒だから」という理由が考えられます。商談が終わって、ホッとしますが、一気に気が抜けるため、記録を取るのが面倒になってしまいます。

なぜ商談記録を取らないのか?

このように、商談後の記録は非常に効果があります。逆に、記録をしっかりと取つていなれば、お客様と振り返りをするために大切な情報が失われてしまうのです。

始めは「面倒くさい」という人もいるかもしれませんが、まずは商談中に取つたメモを簡単に整理し直すだけでも効果はあります。5分もあればできます。その際、最低でも次の内容は記録しておきましょう。

前回の振り返りでお客様の記憶を喚起せよ

また、「書がなくても覚えていられる」という油断もあります。商談が終わつたばかりの段階では確かに覚えていています。そして、その記憶が永遠に続生きる気もします。

しかし、人間は忘れやすい動物。個人差はあります。私ならば一週間もたてば90%く

らいは忘れていました。

いずれにしても、記録を取らない最大の要因は目先のことしか考えていないことがあります。

前回の振り返りでお客様の記憶を喚起せよ

残念ながら、人間はすべての事柄を正確に覚えていることは不可能といえます。さらに、重要なのが、我々営業だけでなく、お客様も商談の内容を忘れている恐れがある、ということです。

お客様が前回の商談の内容をよく覚えていないにもかかわらず、我々営業が一方的に話を進めて耳を持つてはくれません。これでは非常に効率的です。

ではどうすればよいでしょうか?

それには、商談の始める前に前回の振り返りを行うことです。そうすれば、「あー、そうだった。そんな話をしたな」とお客様も記憶がよみがえり、話に耳を傾けてくださいます。

商談の始める前に前回の振り返りをすることは、お客様に耳を傾けていただくためには必須となります。時には、「そんな細かいところまで覚えていてくれたのか」と感動を生むここまで覚えていてくれたのか」と感動を生むこ

商談後に5分、時間を取ろう

とさえあります。

しかし、お客様と振り返りをするためには、前回の商談がしっかりと記録されていないことはならないのです。

このように、商談後の記録は非常に効果があります。逆に、記録をしっかりと取つていないと「いい加減な人」という印象を与え、信用を失うことさえあります。

始めは「面倒くさい」という人もいるかもしれませんが、まずは商談中に取つたメモを簡単に整理し直すだけでも効果はあります。5分もあればできます。その際、最低でも次の内容は記録しておきましょう。

- ・商談の後、「あー、終わつた、終わつた」とホツとしているあなた。次の5分が、あなたの営業人生を変えるかもしれませんよ。
- ・次回までの課題
- ・面談者
- ・商談の目的
- ・商談内容(自分とお客様が話した内容)
- ・合意した事項
- ・商談日時

商談の後、「あー、終わつた、終わつた」とホツとしているあなた。次の5分が、あなたの営業人生を変えるかもしれませんよ。