

「書いたメモ 活かしていますか？」

商談メモの基本



ジェック・インストラクター
松井 達則
Tatsunori Matsui

「何のためにメモを取っているんだ？」

商談から帰ってきたKさんは、先輩のSさんに相談を持ちかけています。

Kさん「Sさん、〇〇商事様でヒアリングをしてきたので、提案の相談に乗ってほしいのですが」

Sさん「ああ、いいよ。ところで、何をヒアリングしてきたの？」

Kさん「えーと、コスト削減、営業の効率化、

後はえーっと、確か顧客管理だったと思います」

Sさん「おいおい、もっと具体的に話してくれよ。メモは取ったんだろ？」

Kさん「取ったことは取ったんですが…。後で読み返したら、何だか分からなくなってしまうまして…」

Kさんのメモを見ると、確かにいろいろと書いてあるものの、内容はお客さまの言葉をただ羅列しているだけ。

何がポイントなのか、全く分かりません。

商談メモの目的とは何か？

Kさんは「なぜメモが大切な」を理解しないまま、メモを取っていたようです。

我々営業は、商談中にメモを取ります。しかし、「とりあえず」形だけメモを取っている人がいるのも事実。メモを取るのには、目的があるのです。

目的① 商談の内容を記録する

これは言うまでもありません。どのような商談が行われたかを記録し、お客さまのご要望、問題点などをしっかり把握するためです。

それをもとにして、次回の提案を作成したり顧客管理に使用したりします。

目的② 組織の力を活用する

お客さまとの商談をしっかりとメモしてポイントをまとめておけば、社内でも協力を求めるときに便利です。お客さまの話がきちり整理されていることで、よりの確に協力者に状況を伝えることができます。

先ほどのKさんのような状況には陥らず、

皆の知恵を引き出しやすいのです。

目的③ お客さまに内容を確認する

商談の最後に、メモした内容に基づいて「では、本日のお話をまとめさせていただけます」と、内容を整理して伝えます。

それにより、「その通り」と言われることもあれば、「〇〇の点、ちょっと違うな」と指摘されることもあります。確認することで、コミュニケーションのギャップを埋め、未然にトラブルを防げるのです。

また、最後に話をまとめることにより、お客さまに商談の内容を印象づけて、忘れられてしまうことを防ぐのです。

効果的なメモの基本とは？

実際のところ、メモを取るのが重要であると分かっているにしても、前述の「目的」を把握せずにとりあえずメモするだけで、それを十分に活かしていきっていない人が多いようです。

そこで、取ったメモをより効果的に活かすための基本を以下に示します。

①訪問前にすること

できれば訪問する前に、「今日の訪問目的」「お伺いしたい質問項目」を箇条書きでメモの上部に書き込んでおくとう効果的です。そうすることで、目的を外れて商談がダラダラ進むことを防げ、なおかつ重要なことの聞き忘れも防ぐことができます。

②キーワードは色を変えよ

ただ単に、お客さまの発言を書きなぐるのではなく、何度も繰り返し返された言葉や「これはポイントだ」と思ったことは色を変えたり、赤丸で囲うなどしておきます。最後に確認を行う際、そのキーワードを強調することによって、「この人はよく分かってくれている」とお客さまに感じている

だけです。

③特に重要な課題を最後に書いておく

営業は御用聞きではありません。お客さまの課題を発見し、解決することが仕事です。そこで、その日訪問したことのまとめとして、「特に重要なポイントは、〇〇ですね」と確認し、それを書き込んでおきます。そうすることにより、次回、ポイントを絞った提案ができるのです。

④何をいつまでにやるかを明確に

商談メモの一番下には、色を変えて「何をいつまでに」やらなければならないかを明確に書き込んでおきます。

帰った後、それをポストイットに転記して、机などに貼っておくことにより納期の遅れを防ぎ、仕事を計画的に実行することができます。

「とりあえずメモを取っておけば(因)、後で活用できる(果)」のではなく、「目的を持ってメモを取るから(因)、後で活用しようとする(果)」のです。

今、メモを取り出したあなた。そのメモ、後で十分に活用しますよね？