

営業(基本)編

第44回

営業は「質」より「量」?
行動量の基本



ジェック・インストラクター
松井 達則
Tatsunori Matsui

◆ 営業は「質」で勝負?
「量」はいいのでしょうか?

営業三年目のCさんは、最近外出せずに社内にいることが多いようです。そこで、先輩社員のKさんが心配になり、話しかけます。

Kさん 「おいC、最近外に出ていないみたいだな。数字のほうは大丈夫なのか?」

Cさん 「いやー、▲▲商事様向けの提案書を作ってるんですよ。今の時代は量より質です。質の良い提案書で一発当ててやりますよ」

Kさん 「確かに、▲▲商事様は大切なお客さまだが、他のお客さまはしっかり回って

るのか?」

Cさん 「あー、確かに最近回れてませんね。でも、この▲▲商事の提案書が最優先ですから。あ、あと●●工業の提案書も作ってるんですよ。忙しくて」

結局Cさんは二社に対する提案書の作成で、一週間のうち三日を費やし、他のお客さまのところは回れずじまいでした。

確かに、今の時代は営業に高い質が要求されています。しかし、「質」が高ければ、「量」を減らしてよいのでしょうか?

◆ 「営業の質向上」が言い訳になると
業績は低迷する

企業全体の方針として、「営業の質を向上させる」という方向性を打ち出している企業は、多く存在します。

確かに、ソリューション(課題解決)営業が叫ばれている現在、お客さまに対する問題解決の提案が求められますから、過去の営業活動よりも、はるかに質を高めなくてはならないことは事実です。すると、

「今は質が大事なんだ。昔みたいに数多く訪問すればよいというものではない」

と、量を否定する風潮が生まれることがあります。その結果、訪問量が極端に落ち、社内では提案書を作ったり、事務処理をする姿が

目立つようになりません。

もちろん、社内で提案書作成や事務処理をすることは大切なことです。問題なのは、

「提案書作成で忙しい、忙しい」

「データ入力で忙しい、忙しい」

と、社内にいることに慣れてしまい、「質の向上」が訪問しないことの言い訳になってしまうことです。

しかし、多くのお客さまを訪問している人は、リアルタイムでお客さまや業界の生情報も取れますし、お客さまとの関係も深くなります。特に新規開拓の場合は、「質」に訪問数の「量」が加わって、初めて業績につながってきます。

それどころか、「量を増やすことが、「質」の向上につながることもあるのです。

◆行動量が「質」を向上させた！

以前担当させていただいた企業様の中に、「質の時代なのだから、用がないのにお客さまのところに行くわけにはいかない」と、訪問をためらっている人がいました。

その人の業績は下降気味…。

その人に、私はこうアドバイスしました。

「質を高めたいなら、ターゲット顧客を十社挙げ、その十社だけは、必ず週一回ずつ訪問してください。何が何でも、必ず週一回です」

そのような私のアドバイスに対して、

「え？ 週一回ですか…」

と、ためらいながらも、その人は周りからの応援もあり、しぶしぶ「週一回訪問」をスタートしました。

最初の数回は、新商品の紹介など、何かしら持つて行くものがありますので、理由がつかめます。

しかし、その先は、お客さま訪問の理由となるネタがない…。ネタがなくても、訪問はしなくてはならない。

困り果てた揚げ句、自分でネタを作るようになりまし。インターネットで最新情報を集めて提供したり、これまでの提案を刷新して持つていったり。

すると、その人がお客さまから言われた一言は、

「〇〇さん、成長したねー。これからも頼むよ」

『とにかく訪問なくては…。しかし、手ぶらでは行けない』という思いが、いつの間にか営業の質を上げていたのです。

◆とにかく訪問し続けてみよう！

これまで述べてきたように、

「質が上がったら…」

「何かネタができたら…」

と、訪問をためらっている人は、永遠に営業

の質は上がりません。それどころか、「質の向上」が言い訳になって足が止まり、業績が低迷してしまいます。そこで、

「自分は最近足が止まっている」

「業績が下降している…」

という方は、ぜひ次の行動をとっていただきたいと思います。

- ① ターゲット顧客を十社挙げる
- ② 定期的な訪問スパンを決める(例：週一回)
- ③ 訪問日程を手帳に書き込んでしまう
- ④ その後は、何が何でも必ず訪問し続ける
- ⑤ 「もうネタがない…」というときは、一人で悩まず、組織の力も活用する

「質が高まっているのに、訪問量を増やしても(因)、無駄足になるだけだ(果)」
という感覚は、業績を低下させます。

「思い切って訪問し続けることこそが(因)、営業の質を上げる(果)」

という感覚で、アクティブな営業を行いましょう！