

需要創造のための

成功の行動理論^{タネ}

営業（基本）
編

第33回

「聞いたつもり」が コミュニケーションギャップを招く！ コミュニケーションギャップを防ぐ商談内容確認の基本



ジェック・インストラクター
松井 達則
Tatsunori Matsui

■話のポイントがずれている!?

Iさんは、前回のお客さまからヒアリングを経て提案書を作成し、いよいよプレゼンテーションの日を迎えました。

意気込んで、お客さまの所へお伺いし、席に座るやいなや、「早速ですが」と提案書を出して説明を始めます。

Iさん 「まずは、一ページ目をご覧ください。さい。前回お話をいただいた、営業の皆様はモチベーションアップの点ですが…」

お客さま 「ちよつと待って。前回そんな話をしたかな…。モチベーションアップ？コスト削減の話はどうしたの？」

Iさん 「え？ えーっと、コスト削減と

いうか…、結局モチベーションアップの話だったと思うのですが…」

お客さま 「うーん…。なんとなくそんな話をした記憶もあるけど、一番重要なのはコスト削減の話なんだけどな」

Iさん 「そ、そうでしたっけ？ えー、今回はモチベーションアップが中心の提案になってしまっているんですが…」

お客さま 「そう…。ちよつとポイントがズレてるな」

Iさんは、自分ではヒアリングができていたつもりだったようですが、お客さまとコミュニケーションギャップがあったようです。なぜ、このようなことになってしまったの

でしょうか？

■コミュニケーションギャップはなぜ起こる？

Iさんは、確かにヒアリングでの商談を行い、お客さまのお話を聞きました。

しかし、聞いた「つもり」になっていたようです。お客さまが話した微妙なニュアンスを誤解して捉えてしまい、そのまま会社に持ち帰って、ズレた提案を作成してしまったのです。

コミュニケーションは難しいものです。どんなに注意していても、相手が言ったことを自分の解釈で誤解して捉えてしまうことは誰でもある得ます。そのことを前提にして、できるかぎりコミュニケーションギャップが生じないように対策を練ることが求められます。

今回、Iさんがこのような事態に陥ってしまった一つの原因に、**商談の最後の確認を怠った**ということが挙げられます。商談の最後に、その日の商談でお聞きした内容を振り返り、内容に間違いがないかどうかを確認していかなくてはなりません。

もし、確認していれば、

「ん？ それ、ちょっと違うな」

というお客さまからの指摘で、その場でコミュニケーションのズレを認識できていたはずですよ。

■ 商談内容の確認がコミュニケーションギャップを防ぐ

そこで、コミュニケーションギャップを防ぐための確認事項をまとめさせていただきます。

① 商談の最後に確認

前述したように、商談の最後に、

「では、今日お聞かせいただいた内容を確認させていただきます」

という言葉をお客さまに枕詞にして、その日、お客さまがお話しした内容を次のような観点で振り返ります。

● お客さまがお話しになった内容を整理して振り返る。

● 特に重要なポイントの確認。

● 次回までに行うこと・持っていくもの。

ここで、「ちょっと違うな」と言われても

恥ではありません。逆に、ここでコミュニケーションのズレを確認できれば、その後の行動が無駄にならずに済みまし、より信頼も得られます。

② 電話で確認

次回お伺いする前に、一度確認の電話を入れる場合は、

「先日お話しさせていただきましたとおり、次の火曜日の十時にお伺いいたします。その際に、前回お聞かせいただいた、〇〇の内容についての提案をお持ちいたします」

などと、再度確認することができると、よりコミュニケーションが円滑になります。

③ 商談前に確認

いよいよ、次の商談が来たら、本題に入る前に行うことがあります。

「本日はお時間をいただきありがとうございます。振返らせていただきます」と、前回の振り返りを行うことも必要です。

なぜなら、お客さまは我々のことだけを考えて日々を過ごしているわけではありません。その他の仕事もありますし、プライベートもあります。ですから、前回お話しになった内容を正確に覚えていないこともあり得ます。にもかかわらず、こちらが高いテンションで一方的に説明を始める、「そんなこと言ったかな？」

となったり、

「意味が分からない」

となる恐れもあり、新たなコミュニケーションギャップが生じます。

前回の振り返りを行うことにより、

「あー、そういう話だったな」

「確かにそんなことを言ったな」

と、前回の内容を鮮明に思い出していただけて、話が伝わりやすくなるのです。

■ コミュニケーションを甘く見ると痛い目に遭う

お客さまとの商談でコミュニケーションのズレが生じる人は、それを繰り返す傾向があります。そのような人は、

「こちらの言ったことは当然伝わっている。相手の言ったことは理解できた」

と、コミュニケーションを軽く見ている節があります。

しかし、現実には甘くない。商談内容の確認など、しっかりとした対応をしていないと、コミュニケーションギャップは当然のように起こってしまうものなのです。

《コミュニケーションギャップは事故。しっかりと話を聞いたのだから(因)、自分に非はない(果)》というのは間違った行動理論考え方です。《コミュニケーションギャップはミス。確認を怠らなければ(因)、防げるものである(果)》という正しい行動理論を持って、臨みたいものです。