

新人教育は面倒くさい？ 新人営業育成の基本



ジェック・インストラクター
松井 達則
Tatsunori Matsui



新人と一緒に同行
それでいいの？

営業三年目のSさんは、今年入社した新人営業Kさんの教育役を任せました。
今日はSさんのお客さまに二人で同行し、営業している姿を実際に見てもらいました。その帰り道に、新人のKさんからいろいろと質問されています。

Kさん「Sさん、さっきお客さまが否定的な反応をした時に、話をすり替えましたよね？ あのようなやり方が普通なんですか？」

Sさん「え？ 話なんかすり替えてないよ。オレはいつでも誠実に対応してる。何を見てたんだよ」

Kさん「そ、そうですか…。では、Sさんは、お客さまのところに行く際に、どんな準備

をしているんですか？」

Sさん「準備？ 別に大したことはしてないよ。あ、そうだ一つだけ言っておくけど、お前、隣に座っているんだから何かしゃべれよ。一緒に来てる意味ないだろ」

Kさん「そ、そうですか…。どんなことをしゃべればいいんですかね？」

Sさん「そんなこと自分で考えろよ。そこまですら面倒見れないよ」

Kさん「……………」

Kさんは、Sさんとの同行を繰り返しているうちに、営業としての自信が揺らいでいくのを感じています。



営業としての成功は
新人の時期が大切

新人営業は、仕事を覚えようと必死になっています。それを教育する身としては、順序

立てて仕事を指導し、営業として「やっていけそうだ！」という自信をつけてあげなくてはなりません。

しかし、面倒を見ることを任せられた先輩営業も、自分の仕事で忙しい…。結果的に放任してしまったり、新人の悪いところが目について、厳しい指摘を続けて自信を失わせてしまふことも、しばしばあります。

ただ、営業は駆け出しの時期に、どのような教育を受けるかが非常に重要だと言われています。

最初の段階で、

「営業は、奥の深いやりがいのある仕事だ」

「営業として自分はやっていけそうだ」

と思った新人は、その後、意欲的な活動をする傾向があります。

逆に、

「営業というのは、苦痛が多い仕事だ」

「自分には向いていないかもしれない」

と最初に感じてしまうと、その後もそれを引きずり、消極的な活動を続ける傾向があるのです。

つまり、新人が今後、営業として大成するか否かは、新人の教育担当にかかっているといっても過言ではありません。

それくらいの使命を持って、取り組むべきことなのです。

◆ 新人営業育成のポイントはこちら！

そこで、新人営業の教育担当になった方のために、新人育成のポイントをお伝えします。

① **まずやって見せ、内容の意味を伝える**
全くやったことのない営業活動ですから、まずは見せてあげることが大切です。

例えば、営業に同行させるなら、「今日の訪問目的」、「話す内容の予定」などを前もって伝えておきます。

そして、商談が終わった後には、

「なぜ、あそこであのような話をしたか」

「なぜ、あのカタログを使ったか」

などの理由を説明してあげます。

これだけでも、新人は商談の内容を噛み砕いて理解することができ、非常に成長が早くなります。

② **メモを取らせる**

こちらが話した内容については、必ずメモを取るように指示します。

メモを取って書き出すという行為そのもので、頭に入ると言われていますし、後々、見返すこともできますので、同じ質問を繰り返さなくなります。

③ **まず一つ改善点を伝えて、やらせてみる**
新人にあれもこれも指摘しても、すべて消化するのは非常に難しいですし、逆に、プレッシャーを感じて、ミスを頻発することもあります。そこで、まずはすぐに解消できそうな改善点の一つを指摘し、それを徹底的にやらせます。そして、改善できたら大いに褒めます。

「こんな短い時間で改善できたのか！やるな！」

こんな少しの褒め言葉が、新人にとってどれほど嬉しいでしょう！

この時期は、褒めて自信をつけさせることを意識してください。

④ **どんなことでも、自分の考えを述べさせる**
適宜、「○○君はどう思う？」と意見を求めることも重要です。

最初から、仕事に対して自分の意見を持つて取り組む癖をつけさせると、仕事におもしろみを感じやすくなるのです。

また、自分で考える習慣がつけば、自分で仕事を見つけるようになります。

「何をすればよいのかわからない…」

ということがなくなります。

新人は、何をすればよいかわからない、という状態が一番つらいのです。

◆ 新人教育担当になることはチャンスだ！

ともすると、新人の教育担当になったことを、「貧乏くじを引いた」と感じてしまう方がいます。

しかし、教育担当になったというのは、自分のチャンスだと思ってください。

人を指導するためには、さまざまなことを考え、勉強し、自分自身を成長させなくてはなりません。つまり、その分、営業としてのレベルアップが早くなります。

また、マネジャーになる前から、マネジメントを学べるため、後々の役に立ちます。

さらに、新人の成長が見られたときは、教育担当者の評価として見られますので、自分自身をアピールするきっかけにもなるのです。

「新人教育を任せられると困、時間が取られて業績が下がる(果)」

という考えで後ろ向きにやると、本当に時間の無駄になります。

「新人教育を任せられると困、ビジネスパーソンとしてのスキルがアップし(果、自分を磨ける(果)」

という考え方で前向きにチャレンジしましょう！

(7月号は特別号のため、次回掲載は8月号です)