

1つの選択が人生を左右する？

今だからこそ 失敗していた 行動理論といえる

【心得モデル】
契約まで頑張ろう

【因果理論】
契約さえ取れば(因)、評価されるだろう(果)

【仕事観】
自分の仕事は契約を取ってくることで

私たちは、気づかないうちに、ある一つの選択がきっかけで、その後の人生に大きな影響を与えていってしまうことがないでしょうか。私も前職で、ある選択をし、そのことがきっかけで、仕事から私生活まで、すべてにおいてやる気をなくしてしまいましたことが

あります。今回は、そんな私の失敗をお話しさせていただきます。

◆1つの妥協によって自分の仕事が…

私が勤めていた会社では、新規部隊と顧客フォロワー部隊とが完全に分かれていて、新規部隊は新規獲得のみ、その後のフォロワーは、すべて別部隊が担当をしていました。

ですから、新規獲得後に何かお客さまから問い合わせがあっても、すべてフォロワー部隊が対応していくという、そんな業務分担をしていました。最初は私も、

「営業とは、お客さまにいろいろな提案をし、一緒に何かを成し遂げていくもの」と

と思って入社し、営業を始めましたが、「とにかく契約を取ってこい。その後のことはフォロワー部隊がいるから」と上司から、言われたとおり、お客さまからの問い合わせはフォロワー部隊に回し、自分は新規の営業へと出かけていったのです。最初は、「あのお客さま大丈夫かな…」と心配

していたのですが、そんなことを繰り返しているうちに、私は自分のお客さまのフォロワーを徐々に考えなくなっていきました。

◆誤った行動理論が強化されていく… するとどうなっていたか

新規獲得以降のフォロワーをしなくなった私は

は、新規獲得のための技術だけを身につけていくようになり、「いかに契約していただくか」といった営業スタイルになっていきました。必然的に、自社商品に対しての知識がある一定のレベル以上にはならなくなりました(商品知識がなくとも、要は契約さえできればいいんだから)。商談中、技術的な面でわからないことが出てきても、

「自分の仕事は契約すること。これが第一優先」

と、商談の間では自分が持っている知識以上の話にはならないようにコントロールするようになり、とにかく契約を目指して突き進んでいきました。

その結果、(お客さまにとって本当に必要なことは避けながら)契約まで話を進めていく技術は、どんどん身につけていきました。

そうして契約を取る技術が磨かれ、気がつけば全国でトップ、そして役職にも就き、給料も上がり、順風満帆…。そのときの私は、これでいいのだと信じていました。

◆誤っていることに 自分では気がつかず…

確かに数字はついてきました。

しかし、仕事が楽しかったかという点、実はそうではありませんでした。

契約はたくさんしましたが、その後のフォ

失敗した!

ローは一切していませんし、そのための知識も持ち合わせていませんでした。商談の後では、お客さまの売り上げが上がるよう期待して契約していたにもかかわらず、実際、その後のお客さまの売り上げが上がっているかどうか、確認すらしていませんでした。ですから、お客さまから問い合わせがあるたびに、「ひよつとしたらクレームかな?」
「売り上げに結びつかないで恨まれているのでは...」

失敗した!

成功への行動理論

と、どんどんお客さまを信じていることができなくなっていたのです。

すると、「お客さま獲得」不安の種が増えることとなり、契約すればするほど、その後の恐怖心が生まれ、契約している自分が嫌になり、お客さま先に行くのが嫌になり、営業が嫌いになっていくという、悪循環に陥っていったのです。

働く目的が、「自分が生活するため」の資金稼ぎになり、そこにあつたのは虚無感だけでした。そんな中では、当然、私生活も充実しなくなっていました。そして、公私共に自分のためばかりを考えるようになり、思いどおりにならないことがあると、すぐにイライラする...、そんな状況に陥っていたのです。

◆お客さまに
なぜ契約していただけたのか

でも、本当に、自分がただ契約を取るためだけを考えて営業していたら、そんなに契約が取れたでしょうか。

今、振り返り考えてみれば、実際、商談の中で、どうすればお客さまの商品が選ばれ利益を上げていくことができるか、私も一緒に解決策を考え、合意し、お取引組みになったお客さまもいらしたのです。営業として、お客さまの期待を大きく超えることができたときには、お客さまから喜ばれ、お誘いをいた

だいたり、何かあれば私にご連絡をくださったりするお客さまもいたのです。

しかし、ややもすると、ふとした瞬間に、誤った行動理論から、相手ではなく自分を優先して考えてしまうことになっていないでしょうか。一人の人間の中には、誰しも、正しい行動理論もあれば誤った行動理論もあります。その時々で状況で、どちらの行動理論を優先させるのか、その一つの選択が、その後の人生を大きく左右させてしまうことがあります。読者の皆様の中にも、

「あのとき、こうしていればよかった」

「よくよく考えたら、なんでこんな考え方をしていたんだろう」

と思うことはありませんか。その起点となる原因は、必ず自分の中にあります。

私も仕事においてもプライベートにおいても、その分岐点に立つとき、このことを常に意識し続け、お役立ちできる人間になりたいと思います。

そうだ! これが私の
成功の行動理論だ!

【心得モデル】

全力でお役立ちしよう

【因果理論】

期待を超える満足を提供し続けるからこそ(因)、選ばれ続けるだろう(果)

【仕事観】

自分の仕事はファン客を創造することだ