

次回アポイントを取らないといふぞ お客さまに対して失礼だ！

ところで、次回アポイントを取らずに帰り、結局次回の提案につながらなかったら、どのようなデメリットがあるでしょうか？

もちろん、自分にとっては業績数字を上げるチャンス逃します。しかし、その前に我々の提案で、お客さまにお役に立つことができ

いかですか？」となると、お客さまはすでに入っているスケジュールを調整する必要がある。その結果、結局調整できずに、「今週は無理」となりやすいのではないのでしょうか。その後も、「今週はダメ」「今月は厳しい」とどんどん延びていき、最終的には音信不通になるということは、珍しくありません。

しかし、早い段階で我々のお伺いする日が決まっていれば、我々のアポイントの電話でスケジュール調整する必要もなく、お客さまもスケジュールを組み立てやすいはずなんです。

そう考えると、やはり商談の最後に次回お伺いする日のアポイントを取ってしまうのが、お客さまにとっても、我々にとっても効率的なのです。



ジェック・インストラクター
松井 達則
Tatsunori Matsui

初回商談から次の提案につながらない…なぜ？

「次回アポイントの基本」

提案しようと思ったのに…
チャンスを逃していませんか？

営業のSさんは、あるお客さまへの初回商談を終えようとしています。

Sさん「それでは、今回お話しいただいたことを基に、よろしければご提案をお持ちしたいと思っていますが…」

お客さま「ああそう」

Sさん「では、いつお伺いするか、また電話でご連絡します」

お客さま「分かったよ。でも、来週は忙しいから、その後にしてもらえるかな」

Sさん「そ、そうですか。それでは、再来週に一度ご連絡させていただきます」

その後、二週間たって、Sさんは約束どおり、提案のアポイント(約束を取ろうとお客さまに電話で連絡しました。

Sさん「先日お話ししたとおり、一度お伺いしたいと思っていますが…」

お客さま「え、そんな約束したっけ？ ちょっと忙しいから、来月にしてくれるかな」

Sさん「来月ですか…。分かりました、またその頃お電話します」

その後、何度か電話したSさんでしたが、

なくなるのです。

我々の提案がお客さまに取り入れられれば、お客さまの成果につながるかもしれません。そして、我々はそれを目指しているはずなんです。これができなくなるのですから、お客さまに対して本当に失礼な結果になるのです。

もし、お客さまに一刻でも早くお役に立ちたいという想いがあるのなら、自然と「では、次回お伺いする日程ですが」という言葉が出てくるはずです。

「提案の準備がたいへん」と 逃げていないか？

このように、思い切って次回のアポイントが取れない理由には、先ほどのような「強引だと思われる…」といった意識が邪魔をしていることがあります。

しかし、今回のSさんはそれだけではありませんでした。「もし早いアポイントになつてしまったらまずい。こつちも忙しいし、提案の準備がたいへんだからな…」といった意識もあったのです。

ビジネスにおける変化のスピードはますます速くなり、「ドッグイヤー」「マウスイヤー」といわれるほどです。この現在においては、

結局アポイントは取れずじまい。提案は実現しませんでした。

なぜ次回のアポイントが取れないのか？

Sさんのように、「ではまたご連絡します」などと、次回お伺いする日程をはっきりと決めずに商談を終了し、次につなげるチャンスを逃してしまうケースがあります。

実はSさんはこのように考えていたようです。

「この場でお客さまにアポイントを取ると強引だと思われるかもしれない。忙しいだろうから、悪いしな…」

確かに、お客さまはお忙しいでしょう。だからといって、次回のアポイントを取るのには本当に強引なのでしょうか？ 失礼なののでしょうか？

先にアポイントを取るの はお客さまにとっても有益なこと

お客さまはお忙しい。スケジュールもびっしりと詰まっているかもしれません。

そんな中にお電話をして、突然「明後日は

お客さまは一刻を争うビジネスをしています。スピードが求められているのです。

なかには「返答が遅い」という理由のみで、取引が停止になることも当たり前に起こる時代です。

そのような時代を認識せずに、「提案は時間がかかるから…」と、自分の仕事にのみ目が向いているSさんは選ばれ続けるのでしょうか？

「ではまたご連絡します…」といっているあなた。もう二度とお客さまに会えないかも…。