

需要創造のための

成功の行動理論^{タネ}

営業(基本)
編

第40回

ぶつつけ本番で 本当に大丈夫？ 商談リハーサルの基本

★ページがない!
Kさんを襲った悪夢

Kさんは、お客さまのところで提案書を広げ、プレゼンテーションを実施しています。今日は決定権者の総務部長も参加しており、非常に重要な局面です。

Kさん 「このシステムを導入すれば、御社の業務効率は飛躍的にアップします。次のページが、詳しい具体的な導入例です」
Kさんは、意気揚々とページをめくり、しかし、そこにはあるはずの導入例のページがない!

お客さま 「ん? 導入例はないようですね?」
Kさん 「あ、あれ? おかしいですね…」

す、すみません、ページが抜けていたようです。では、口頭で説明します」

お客さま 「口頭ではイメージ湧きませんね…」

Kさん 「そうですね…。あ! 確か弊社のカタログに同じ図が載っています。ちょっと待ってください」

Kさんは、カバンの中をゴソゴソと探し始めました。しかし、ない!

Kさん 「た、大変申し訳ありません。カタログを忘れてしまいました…」

お客さま 「Kさん、悪いんですが、またの機会にしてみられますか。今日はこのへんまでで結構です」

Kさん 「すみません…」

このような事態に陥ってしまった最大の原

因。それは、準備不足です。

★ケアレスミスは「運が悪かった?」

Kさんは出かける前、「提案書よし! 見積もりよし!」と、しつかり持ち物をチェックしたつもりでした。

これは誰でも行うでしょう。しかし、Kさんは先ほどのような事態に陥ってしまったのです。提案書のページが抜けていたのは、パソコンの操作ミス。しかし、それに気づかずプリンタアウトし、「提案書は持った」と安心してしまいました。

結果的に、最大のチャンスを台無しにしてしまったのです。これでは、悔やんでも悔やみ切れません。



ジェック・インストラクター
松井 達則
Tatsunori Matsui

「あー、運が悪かった」と思っているだけでは、次も同じことを繰り返す危険性があります。では、どのようにすればこのようなケアレスミスを防げるのでしょうか？
それは、商談のリハーサルをすることです。

★商談のリハーサルが最高の商談を生む

営業研修などで、ロールプレイングを行なったことがある人は多いと思いますが、研修以外で行う人は非常に少ないのが現状です。「営業はお客さま次第。その場に出てみないとどうなるか分からないのだから、練習などしても意味がない」と思う人が多いようです。

しかし、大事な商談の前に実際のお客さまを想定し、実際に使う提案書や資料を広げて、ぜひともロールプレイング、つまりリハーサルを行なうてほしいのです。相手がいるにこしたことはありませんが、一人でシャドーリハーサルをするのも十分です。

リハーサルには次のような効果があります。

① 自信を持って商談に臨める

一度でもリハーサルを行なっておけば、どこで何を話すが頭にインプットされます。そのため、商談の最初から最後までがイメージできているので、驚くほど緊張しなくなります。結果的に、「えー」「あー」などといった

余計な言葉が減り、オドオドした態度を取ることもなくなるので、自信を感じさせることができます。
自信のある話し方は、お客さまの心に響きやすく、心を動かすことができます。

② 資料に漏れがなくなる

お客さまをお持ちする、実際の資料を使ってリハーサルをすれば、先ほどのKさんのようなミスは、前もって発見することができま

す。また、細かい誤字や脱字などのミスも見できるのです。
また、実際に資料を使って話をしてみると、「ページの順番を変えたほうがよい」「このページは必要ない」

などといったことも分かり、最善の状態資料を準備することにつながります。

③ プレゼンテーション力アップ

同僚や上司にリハーサルに付き合ってもらうと、「この点をもっと強調したほうがよい」「もっとゆっくり話した方がよい」など、さまざまな指摘を受けることができます。

結果的に、リハーサルを通じて自分のプレゼンテーション力を高めることもできます。しかし、同僚や先輩にマイナスイ点を指摘されるのが嫌だという理由で、声をかけない人がいるのは残念なことです。

営業は、お客さまの前で一人で商談することが多いので、変な癖がついてもなかなか気

づきません。このような癖を直すためにも、同僚や先輩に見てもらうことをお勧めします。

★手軽にできる、セルフチェック

それ以外にも、今の時代さまざまなツールが発達していますので、リハーサルに匹敵する効果を発揮する簡単な方法もあります。

例えば、一人でボイスレコーダーを前にプレゼンテーションを行い、その後お客さまの立場で、ボイスレコーダーに録音された自分のプレゼンテーションを聞いてみる、というものです。

自分の話を自分で聞くというのは、非常にインパクトがあり、おかしいところはすぐに修正する気持ちになります。なかには、ボイスレコーダーに吹き込んだ自分のプレゼンテーションを、お客さまの所に向かう電車の中で聞いている人もいます。

今は、携帯電話にボイスレコーダーが付いているものも多いので、活用してみてください。

「営業は出たとこ勝負。練習しても（因）、大して意味はない（果）」

という考えでは、思わぬミスを犯します。

「営業は準備で決まる。練習してこそ（因）、最高のお役立ちができる（果）」

という考えで、最高のプレゼンテーションを行いましょ！