

お客様が自ら正解をたどり着くよう導く

演出次第でお客様の心理や感情は変わる

10倍の契約単価アップ

先日、友人と海のそばにある飲食店で食事をしました。窓から海が見えるその店は目の前のコンロで海産物を自分で焼きながら食べるというスタイルです。店内には水槽が並べられてそこにはたくさんの種類の魚が泳いでいます。また漁師が使うような網や船なども飾られるなど非常に雰囲気の良い店です。

大きな魚を注文した友人はその味と値段の安さにも大満足した様子でした。「東京で食べるものは全然違う」「やっぱり新鮮なものはい」と何度も何度も話していました。実は彼が

食べた魚は中国産なので、もちろん店が地元です。獲れたものは一言も言っていないし、私も食べたのだからわかるのですが、貝の味も本場においしいのは事実です。しかし彼はおそらく中国産の貝を地元で獲れた新鮮な貝と誤認して食べていたのだと思います。もしも最初から中国産の貝と知って食べたら、彼は全く別の感情になっていたに違いありません。たとえとても安い中国の貝であっても店の「演出」の仕方で大きな満足を与え、相手の感じ方・心理を変えることができることに気づいて欲しいのです。

少し前になりますがある番組で紹介された納豆メーカーは価格競争に巻き込まれて売上・利益とも不振を極めていました。現状を打破するためにいくつかの策を講じたのですが、その一つに私は感心していました。

納豆を日用品としてスーパーで売るのでなく、高価のサービスエリアなどで「お土産」として販売したのです。

スーパーであれば3つで50円〜100円程度での販売が当たり前となっていた納豆のパッケージを変えて「お土産」とするだけで525円となりしかも売上好調だといわれています。「お土産という演出」によって納豆は100円以下で売られているものが10倍の値段でも売れてしまっています。安くすること、品質を高く

ではありませんが、演出次第でお客様の心理や感情を変えることができ、結果として大きな売上や利益に繋がることもあるのです。

「保険料が高いから」「返戻率が悪いから」「特約が最新でないから」結果として大きな売上や利益に繋がることもあるのです。

確かに事実かもしれませんが、それがすべてではないはず。お客様の心に響く「演出」をもう一度あなたの営業でも考えてみてはいかがでしょうか。

「これはいいです」「これがお勧めです」というような断定や説得は不要です。1つひとつの事柄について丁寧に質問していくのです。保険営業パーソンが正解を言う必要はありません。お客様が正解にたどり着けるように導くのです。

例えば学生時代テストに覆坊して赤点を取ってしまった新田のエピソードを結婚式のスピーチで紹介するといいます。ストリートに「新田は覆坊をして赤点を…」と表現してもそれなりの反応は取

れるかも知れません。しかし私なら全く別の話からスタートさせます。「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

話のフリがあることで、オチが活きることで表現できるかも知れません。「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

聞きたいことを考え逆算して質問 最後に保険に繋がるトークを

「玉ねぎ2個と人参1本、きゅうりを2本ください」とお客様に言われた青果店は当り前ですがその注文通りの野菜を袋に詰めて用意すれば100%売れます。わざわざ買ってこれる必要がどこにあるのでしょうか。クロージングする必要はありません。保険営業も同じなのです。

ただ1つだけ注意する点があります。玉ねぎや人参はお客様が勝手に自分から欲しい、必要だと思ってくれます。一方生命保険は必要と欲し

「なぜ社長が話してしまっただけで注意する点があります。玉ねぎや人参はお客様が勝手に自分から欲しい、必要だと思ってくれます。一方生命保険は必要と欲し

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

保険営業もコーチングの時代

自己紹介では提供できることを簡潔に伝える

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

少しの発想転換で大きな成果

SHARP

シャープな視点

VIEWPOINTS

アイブライト株式会社 内田 拓男 30

§ 筆者プロフィール §

立教大学卒。保険会社を経て26歳の時代代理店として独立。その後時代に先駆けて代理店のM&Aを行う傍ら出版マーケティング会社などの新規事業にも関わり合計5社の起業・経営を経験。平成17年保険営業パーソン向けノウハウCDの販売やコンサルティングを行うアイブライト(株)を設立。

★無料音声セミナープレゼント中
「保険営業で勝ち残るための差別化戦略 (58分)」
⇒http://www.kokyaku-follow.com/
【ブログ】 http://hoken21.blog70.fc2.com/

「玉ねぎ2個と人参1本、きゅうりを2本ください」とお客様に言われた青果店は当り前ですがその注文通りの野菜を袋に詰めて用意すれば100%売れます。わざわざ買ってこれる必要がどこにあるのでしょうか。クロージングする必要はありません。保険営業も同じなのです。

ただ1つだけ注意する点があります。玉ねぎや人参はお客様が勝手に自分から欲しい、必要だと思ってくれます。一方生命保険は必要と欲し

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

「新田はどんなピンチにもどくと構え動じないすばらしい精神力を持っています」。そして「あなたには1週間前ぐらいから落ち着かないものですか。のんびり屋の私も、3日前になるとぞわぞわしてしまいます。ところが新田はテスト当日になっても動じません。テスト開始の5分前になって会場にこないで電話してみると、家の布団の中でどろんと構えていることがよくありました」

10年後も生き残るために不可欠なこと