

今こそ文字に表れない大切な部分を学ぼう!

「トーク同じでもトップセールスは伝え方や聴き方が秀逸」

■トーク以外で勝負は決まる！

一般的な会社では、外出中の従業員に取引相手やお客さまから電話があった場合、残すか、メールを送るか、携帯電話に連絡し口頭で伝えることが多いのではないのでしょうか。

「13時10分お客様の〇〇様から電話がありました。電話を下さないとこのです。連絡先は……」

いずれにしてもこんな表現になるに違いありません。一方、ある成功者が経営する会社ではこのやり方は一切していません。お客様との電話のやり取りを録音して外出中の従業員に直接聞かせる方法を取っています。

結局、お客様の要望やお客さまから電話がほしいという事実が伝わることは、メモやメール場合と同じなのですが……「電話がほしい」という声を聞くと、「お客さまの感情や状況が録音したやり取りを聞いた従業員は即座に把握することができません。いかにも怒っているから」「電話がほしい」の喜びに溢れていてお礼が言いたいようだから「電話がほしい」のか、声を聞くことで電話をする前に判断できそれなりの準備ができるわけです。

文字や言葉だけでは得られない情報は限られています。それ以外の態度や

声のトーン、仕草、表情などから得る情報が思ったより大きいものです。これは保険営業でも同じです。トップセールスは、お客様の要望や感情を察知して、適切な言葉や態度で対応している先輩に同行して何度も思ったことを覚えていきます。何を話すかも重要です、それ以上にどう話すかが大切なので、

声のトーン、仕草、態度、お客様との距離感、言葉遣いや表情、情報など文字や言葉以外の情報の伝え方がトップセールス、パワーマンは長けています。同じ芝居で同じセリフを表現するのでも、感動させられる役者とそうでない役者の大根拠者がいます。保険営業もこれに似ています。

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

この「謎解き」は保険営業でも成功のキーワードです。素人の知りえない裏技、専門的な情報……これが

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

少しの発想転換で大きな成果

一味違う！

SHARP

シャープな視点

VIEWPOINTS

アイプライト株式会社 内田 拓男 46

§ 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年保険営業パーソナル向けノウハウCDの販売やコンサルティングを行うアイプライト(株)を設立。

★無料音声セミナープレゼント中
「保険営業で勝つための差別化戦略(58分)」
→<http://www.kokyaku-follow.com/>
[ブログ] <http://hoken21.blog70.fc2.com/>



「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード 難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード 難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

目的地に行く手段よりも現在の明確化 お客様が判断する基準伝える

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと

「謎解き」は成功のキーワード
難しいことや裏技よりも身近で簡単なこと