

## 人間関係を好転させる：セールスのスキル

いよいよ今回はセールスについてですが、いい商品をつくり多くの人を集客したところで、肝心のセールスの部分でコケてしまったら、お金に変換することはできません。それに、どれほどセールス結果を出している人だとしても、「セールス」とか「営業」とか聞くだけで、腰が引け、足は震えるものです。

### 初対面でセールスを行うのは変質者

人によっては、もしかしたらセールスすることで人間関係が壊れたり、嫌われたりするのではないかといったことを危惧しているかもしれません。しかしセールスは売る必要はないのです。相手の家の軒先に商品を置くことさえできれば、誰でも商品が売れるのです。

あなたはセールスと聞くと、スーツをバチッと着こなした、七三分けの営業マンがカタログを指さしながらトークを繰り広げる様子を思い浮かべるかと思います。ただ、冷静になって考えてみてください。実際にあなたは、そういう人に会ったことがありますか？

これを恋愛に置き換えた場合、初めてのデートなのに婚姻届にサインをネダる人がいるでしょうか。多くの売れない営業マンには、嫌がる相手を追いかけ、何時間も会社の前で傘をさしながら待つようなストーカー行為が、武勇伝として語られているのです。どうでしょう、現実もしそんな人がいたら、そりゃあもう二度と近寄って欲しくないですよ。

### セールスに極意があるとすれば

では、どうしたら嫌われることなく信用を取りつけ、感謝されながら受注まで漕ぎつけることができるのでしょうか。それは、けっして「急がない」ことです。何事にもステップがあるので、それを確実に一步一步登っていく行為がジミーにやれるかどうかです。

最後に商品が売られることは、相手も知っています。冷やかして何となく営業マンに会うという人はいません。何らかの目的があるから会うのです。だから、焦ってはいけません。

これは恋愛も同じです。相手にも何か目的があるのです。そしたらまず、あなたは彼女を食事に誘って、相手の目的が自分の目的と合致しているかどうか、相手の目線や動作やちょっとした言葉の端々に縁（よすが）を見つけるために、全身全霊を傾けるでしょ？で、どうすれば、こちらの思いを遂げることができるのか、考えるでしょう？セールスも同じです。

### 小さなステップを設定するだけ

それは、次なるステップを小さく低く設定し、そこを相手に確実に一步一步登ってきてもらうということです。そうすることで、相手に難なくハードルを飛び越させることができるのです。それでいて大事なのは、ハードルを飛び越える際に、“相手に無理に押し切られたのではない、自分が選んだのだ。そうなりたいと望んだのだ。”と思わせることです。

そこに商品は必要ありません。むしろ、切り出すタイミングを間違えないことです。どれほど自慢の商品であったとしても、相手もあなたのことを信頼し切っている状態になるまで、ぜったいに商品を切り出してはならないのです。

年頃の女の子は結婚相手がイケメンで、東大卒で、大手商社に勤め、年収1000万円以上であれば誰でもいいのかといたら、そんなことはありません。そこには、優しさも必要だし、相手を気遣う心が大事です。というか、人は、自分のことを第一に思ってくれる心さえあれば他は望まないのです。ビジネスにしたって相手への思いやりが根底にあれば、お客は、“よし！あなたから買おう！”となるのです。

### 願望にフォーカスし信頼を勝ち取れ

信頼は、小さな成果を体感してもらうことで、積み上げていくことができます。とはいえ、なんでもいいという訳ではありません。押さえるべきポイントがあります。それは、お客が得たいと感じている「願望をサポート」してあげることです。

この視点が、お客との強固な信頼関係を構築することに繋がります。そもそも人が商品なぜ買うのかというと、自分の人生をよくするためであり、悩みや痛みを解消するためです。その願望を叶えてあげるために、あなたがその人の応援団となり、支えてあげることです。

他社に価格で負けないためには商品の製造コスト削減に頼るのではなく、あなたが積み上げた信頼が価値に置き換わって、他社価格を凌駕すればよいのです。というか、ビジネスの世界は信頼という価値しかない世界なのです。給料が上がったり出世したりするもの、会社があなたを信頼しているかどうかです。

だからここで忘れてはならないのは、日々の信頼構築です。会社に莫大な売上げと利益をもたらしたとか、優れた商品を開発したとか、コストを削減する仕組みをつくったということではありません。お客やあなたの勤める会社の「願望をサポート」したかです。

けっしてお客や会社は、あなたの優秀さや実績にお金を払っているわけではないのです。そこを取り違えてはなりません。

### 奪う人間と思われたら負け！

どうでしょうか。信頼を得るということは、あなた自身の未来を変えることに繋がるということとは理解できたとは思いますが、この施策を行うにあたり、まずすべきことがあります。それは、相手にとって「自分を得させてくれる人間として位置づけされること」です。

これをイメージするなら、付き合いだての恋人からの電話です。付き合い始めたばかりの恋人からの電話ならワクワクしうれしくなります。仕事で疲れているときであっても、きつとワンコールで受話器を取ることでしょう。

一方、あなたの携帯電話の中には、居留守を使いたくなる人もいるはずです。飲み会の席で自分の引き立て役に使う学生時代の先輩とか、年がいもなく合コンのセッティングしろと要求してくる取引先の課長など、電話のコールが鳴るだけでため息が出ます。

携帯電話には名前と電話番号が表記されるだけで、そこで交わされる内容は電話を取るまでわかりません。にもかかわらず、電話が鳴った瞬間、自分の中で区別しています……。良い情報を与えてくれる人間なのか？それとも、奪う人間なのか？

### 相手の興味・関心を確認し、可能性領域を提示しろ

次にセールスを行う上で大切なのは、「未来の可能性領域を提示する」ことです。その際、注意もあります。それは、なんでもかんでも提示すればいいということではなく、相手の興味・関心からズレてはならないということです。あくまでセールスとはお客の願望を叶える行為であって、無関係なものを押し付ける行為ではありません。

ですから、そこをしっかりと押さえることができれば、あなたはお客の救世主となり感謝される存在になれます。そのために行うべきことは、「相手が望む未来の可能性にフォーカスする」ことです。人間は願望が完全に満たされることはなく、1つの願望を手に入れることができれば、その瞬間、別の願望が生まれ、未来に向かって船は動き出します。

私がマーケットターに期待を寄せているのは実は、お客や会社に新たな目標をつくらせる人になって貰いたいからです。従来のように指示したものを守らせるだけではダメです。そんなものは仕事と呼ぶには、あまりにも軽薄過ぎます。

そうではなく、これからの時代をつくるリーダーは、相手に目標を与える人です。会社で部下だけでなく、お客に対しても目標をつくれる人です。あなたが真のマーケットターであるならば、お客や会社にモノではない目標をつくってあげることができるはずなのです。

- ・これまでとは、異なる目標設定を行う
- ・彼らを想像もしなかった世界に連れていく
- ・顧客が次なる未来として目標設定ができるように促す

これが私の考えるセールスマーケティングの姿であり、あなたになって頂きたい姿なのです。あなたは今与えられている課題をクリアすることがすべてだと考えず、新たな目的目標を持つことで進化し続ければ、顧客や部下の関心の対象となり、憧れとなり、希望になるのです。あなたが彼らに身をもって可能性領域を開拓する姿を見せてやってください。

その結果、無理に売り込まずとも相手は、「あなたのようにになりたい」「ぜひ、挑戦させてください」と志願してくるようになります。以上