

この月刊サワネを、お知り合いの方に見せてあげてください、きっと喜んでいただけます。

『ストックセールス』

エリック・ピーターソン他著

実業之日本社 262頁 2000円＋税

原題はThe Expansion Sale、拡販です。著者はコンサルティングとトレーニングを行う企業の経営者。二人の実務者が調査と学術的な成果を元にして執筆したのが本書です。

柱は4本です。

1. 既存顧客の維持
2. 値上げの方法
3. 既存客との取引拡大
4. 謝罪の方法

これら4本の柱に加えて、メッセージの伝え方が説明されています。以下、要約して説明していきます。

1. 既存顧客の維持

- ・現状：現状でうまくいっていることを説明する。今までにうまくいった具体例を持ち出す。
- ・変化：変化にはコストがかかることを説明する。現状維持には、お金もコストもかからないと顧客は考えている。
- ・顧客にとっての取引先の変更：他の選択肢にはリスクが伴い、かつ大差がないことが多いと説明する。

現状を変えたくないという思いが誰にもある。現状維持バイアスと呼ばれる。既存顧客の維持には、このバイアスを念頭に置いて、取引先の変更はリスクがあつてメリットが少ないことを説明することが基本となる。

★新規顧客獲得：現状維持バイアスを打ち砕かなくてはならない。

- ・見落とされているニーズ：顧客が気づいていない問題、脅威、機会損失を見込み顧客に認識させる。
- ・現状維持のコスト：現在のやり方には欠点、

限界があることを伝え、このままでは現状維持が困難になることを伝える。

- ・成功例を伝える。

2. 値上げ

・現状維持バイアスを強調しつつ、顧客のビジネス目標に合わせて、他社に引けを取らないレベルで進化していると説明。

最新化、追加機能が必要

- ・値上げを提示した後、割引を申し出る
- ・今までの実績を報告
- ・前回の意思決定プロセスを振り返る
- ・変化にはリスクが伴うと注意する
- ・外部要因によるコスト増を説明：コスト増に見合う値上げを提示した後、そのうちいくらかを売り手が負担すると申し出る。

3. 既存客との取引拡大

既存顧客に既存取引以外の取引を提案する。関係性を強調して感情に訴える

- ・実績を報告する：今まで協力してうまくいってきた実績を再認識してもらう。
- ・周囲のプレッシャーを説明：ビジネスニーズが変化すること、最新のツールや柔軟な働き方が必要なことを伝える。
- ・厳しい現実を伝える：現在の自社製品に足りないところがあることを伝え、新しいソリューションを勧める。

・変化を拒否した場合のリスクを強調：現状で生ずるリスクを回避する必要があることを伝える。

- ・改善するチャンスであると説明

4. 謝罪の方法

以下の順番にするのが効果的

- ・対処を申し出る
- ・責任を認める
- ・二度と繰り返さないと明言
- ・問題を説明する
- ・お詫びの気持ちを伝える

この月刊サワネを、お知り合いの方に見せてあげてください、きっと喜んでいただけます。

10月1日登録申請受付開始

表題の「登録申請受付開始」で検索してみてください。国税庁のチラシがあります。消費税の新しい制度の概要がわかり、詳しいサイトへのガイドもしてくれます。ただ、何の登録なのかがわかりにくい。残念です。

何の登録なのか。消費税の変更に伴う登録です。今までは、支払先が免税事業者であっても、消費税を100%控除できましたが、そうではなくなります。課税事業者で登録した業者に支払った消費税のみが控除の対象になるのです。控除できなくなるのは、段階的に行われます。

令和5年9月30日まで100%控除

令和5年10月1日から80%控除

令和8年10月1日から50%控除

令和11年10月1日から控除不可

どのような影響があるのでしょうか？

★支払う側

1. 支払先が免税事業者であるか課税事業者であるかを区別しなければいけません。
2. 支払先が免税事業者である場合、消費税の控除を80%から段階的に0にまで下げていかなければいけません。
3. 上記面倒を避けるため、取引先に課税事業者になるようお願いする、あるいは、免税事業者との取引をやめ、取引先を課税業者に絞ることを検討する。

★もらう側の免税事業者

1. お客から値下げ要求もしくは、課税事業者になれとの要求があるかもしれない。
2. 値下げを受け入れても、課税事業者選択を決めても利益は減少する。

10月1日から登録できるようになっています。ネットからも紙からも登録できます。期限はまだ先ですが、登録いかがでしょうか？

クイズ

おもしろいクイズをご紹介します。実務にも役立つクイズです。（『あなたの知らない脳』デイヴィッド・イーグルマン著）

1. 「カードの数字が偶数であれば、裏側には原色名、赤・黄・青のどれかが書かれている」この記述が正しいかどうかを確かめるためには、どの2枚のカードをひっくり返す必要があるか？

カードは次の4枚です。

【 5 】 【 紫 】 【 8 】 【 赤 】
いかがでしょうか？

2. 「20歳未満は、お酒を飲んではいけない。カードは、片面が年齢、もう一面がその飲み物。法律違反しているかどうかを知るためには、どのカードをひっくり返せばいいか

【 16 】 【 テキーラ 】 【 33 】 【 コーラ 】

1. 答え：【紫】と【8】。奇数の裏が何かは言っていない。紫の裏が偶数であれば嘘、奇数であれば嘘ではない。したがって真実。8の裏が原色かどうかで嘘かホントかはわかる。赤の裏が偶数だと真実とわかるが、奇数だと嘘かホントかはわからない。正当率は25%以下だそうです。

2. 答え：【16】 【 テキーラ 】。解説は省略します。

教訓：1と2は同類の問題であるのに、1はむずかしく、2は簡単。なぜか。

著者によると1は数字の問題、2は人間関係の問題。人間は、数字を解くようにはできていない。人間関係は人間が人間であるための根幹。したがって、得意なのだということです。これを踏み込んで考えると、30%安いとか、数字だけの表示ではだめ、みんな買ってる、人気一番とかの人間関係を示す説明を抜きにしてはいけないということでしょう。