

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。

## 『商談成立の絶対法則から、 テレワークセールスの進め方 まで！儲かる営業力見るだけノー

ト』監修 佐藤昌弘 宝島社 191頁

1300円（税別）

監修しているのは中小零細企業の販売戦略に実績を持つ佐藤昌弘氏。面白くて役に立つもの満載です。いくつかご紹介します。

★欲しいと言うものを売るな：顧客は欲しいものを正しく表現できるとは限らない。だからこそ、営業マンはしっかりとヒアリングして顧客の本当に欲しいものを知り、適切な解決を提案していくことが大切だ。

★売るのではなく売れるようにするが正解：顧客が商品の購入を決定するまでには、情報を集める段階、比較する段階、迷う段階、妥協する段階などのプロセスがある。まだなんとなく情報を集めている段階の顧客に、営業マンがどんなに上手なセールストークで話したとしても、しつこいと嫌われるだけだ。情報収集をしている客には、情報提供を、比較をしたがっている顧客には、違いをアピールする、それが売れるようにすることなのだ。

★人を購買へと動かす4つの感情：怒り、恐怖、苦痛、愛情の感情は、人類が生き延びるために生まれながらに持っている感情である。この4つの中で最も購買行動につながるのが怒りだ。そして、恐怖、苦痛、愛情という順序になる。

★15の感情：4つの原始的感情が組み合わさり、人間の感情は15に枝分かれする。セールストークや広告においては、それぞれに適した感情に焦点を当てる必要があるとな

る。どんな感情に焦点を当ててアピールするかを意識しなければ成功にはつながらない。

★人は妥協でものを買う：ものを買うときの始まりは感情だが、購入の決め手となるのは妥協だ。例えば「他の商品は全部ダメです。私たちの商品が1番なので買ってください」と言うセールストークだと、妥協の余地がない。それぞれの長所と短所を比較させ、

「いろんな選択肢の中で、この商品が最善の選択だと、考えます。お客様のご感想はいかがでしょうか？」と相手に判断を委ねることこそが、相手の妥協を呼ぶ。

★購買意欲を高めるカウンセリング的手法：心理カウンセリングでは、悩みを聞く前に一定の信頼関係を構築することが大切だ。悩みのヒアリングはそれからだ。これはものを売る手順と同じであり、購買する人に対し、まずは雑談や会話ペースを合わせつつ一定の人間関係をこうして構築していく。次に「いつから悩んでいるのか」「どのように悩んでいるのか」など具体的な内容を語ってもらう。それから、具体的な解決策へと話を変化させていく。このステップを踏むことで妥協することができ、行動に移せる。

★リサーチ力を上げる：お客様に質問を投げかけ、それに対する反応を見ていく。質問は「今日はどうされました？」などと言うもので、お客様の欲求を引き出す。簡単な質問からさらに深く質問していくと、要望や希望がだんだん見えてくる。お客様に予算を聞く場合でも工夫が必要だ「ご予算はいくらですか？」と単純に聞いてもなかなか答えてくれない。その際は、次の質問をする「検討するまでもない金額はいくら？」と言うもの。その額を1.3で割ったあたりが「本当の予算条件」、そして1.5で割ると購入予算の価格となる。

★リサーチ力を上げる：お客様に質問を投げかけ、それに対する反応を見ていく。質問は「今日はどうされました？」などと言うもので、お客様の欲求を引き出す。簡単な質問からさらに深く質問していくと、要望や希望がだんだん見えてくる。お客様に予算を聞く場合でも工夫が必要だ「ご予算はいくらですか？」と単純に聞いてもなかなか答えてくれない。その際は、次の質問をする「検討するまでもない金額はいくら？」と言うもの。その額を1.3で割ったあたりが「本当の予算条件」、そして1.5で割ると購入予算の価格となる。

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。

## 岡山の景気

日銀岡山支店の資料から岡山の状況を見ていきます（2023年3月2日日本銀行岡山支店岡山県金融経済月報）。そんなに悪くはないという感じです。

### ★概況

県内景気は、海外経済の減速等の影響を受けつつも、新型コロナウイルス感染症の影響が和らぐもとで、緩やかに回復している。

#### （1）最終需要

- ・個人消費は、緩やかに増加している。
- ・百貨店・スーパー売上高は、増加基調にあるが、足もとでは増加ペースが鈍化
- ・乗用車販売は、持ち直している。
- ・家電販売は、横ばい圏内の動き
- ・この間、主要観光地への入り込みは、全国旅行支援の効果もあって、増加している。
- ・設備投資は、増加している。
- ・昨年12月短観調査における2022年度の県内企業の設備投資額は、増加計画
- ・住宅投資は、弱めの動きとなっている。
- ・公共投資は、横ばい圏内の動き

#### （2）生産

海外経済の減速等の影響から、弱めの動きとなっている。主要業種の生産動向をみると、

- ・化学や鉄鋼は、中国経済の減速等の影響から、なお弱めの動きとなっている。
- ・電気機械は、スマートフォンやパソコン等のグローバルな需要の減退から、減少継続
- ・輸送用機械は、供給制約の影響が和らぐもとで、持ち直している。

#### （3）雇用・所得

雇用者所得は緩やかに改善している。

#### （4）物価

消費者物価（岡山市、生鮮食品を除く総合）の前年比は、4%程度となっている。

## 経営12カ条

稲盛和夫氏の経営12カ条が日経トップリーダー3月号に載っていました。できそうなものはどれでしょう。

第1条 事業の目的、意義を明確にする：公明正大で大義名分のある高い目的を立てる

第2条 具体的な目標を立てる：立てた目標は、常に社員と共有する

第3条 強烈な願望を心に抱く：潜在意識に透徹するほどの強く、持続した願望を持つこと

第4条 誰にも負けない努力をする：地味な仕事を一步一步堅実に、弛まぬ努力を続ける

第5条 売上を最大限に伸ばし、経費を最小限に抑える：入るを量って、出ずるを制する。利益を追うのではない。利益は後からついてくる

第6条 値決めは、経営：値決めはトップの仕事。お客様も喜び、自分も儲かるポイントは1点である

第7条 経営は強い意志で決まる：経営には岩をもうが強い意志が必要

第8条 燃える闘魂：経営には、いかなる格闘技にもまさる激しい闘争心が必要

第9条 勇気を持ってことに当たる：卑怯な振る舞いがあってはならない

第10条 常に創造的な仕事をする：今日よりは明日、明日よりは明後日と、常に改善を絶え間なく続ける。創意工夫を重ねる

第11条 思いやりの心で誠実に：商いには相手がある。相手を含めて、ハッピーであること。皆が喜ぶこと

第12条 常に明るく前向きに、夢と希望を抱いて、率直な心で