

「どどどがひっかかって
おられるんですか？」

▼一緒に考えを整理して解決する

いよいよクロージングの場面。

営業マン 「いろいろお話を聞かせていただいて、あらためてこの商品は〇〇さんにぴったりだと私は思います。いかがですか？」

女性客 「そうよね。確かにいいものだとは思うのよ。お買い得だと思うし……」

「ここでしばし沈黙。女性客が考えこんで黙ってしまおうということがあります。この時の女性客はいろいろなことを頭の中で考えているのです。考えながら、自分の気持ちを

整理していることもあります。こんな時……

営業マン 「先ほども言いましたが、こちらの商品は5年間の研究のもとに新開発されたもので、弊社の自信作です。今までの商品にはなかった効果を期待していただけるものです。それに今なら限定パッケージになります。これは限定品ですから、すぐに売り切れてしまう可能性もありますし、私どもとしてはぜひ今、おすすめしたいと考えているんです」

これはNGです。女性客の頭の中が情報でいっぱいになっているのに、さらに言葉をたくさん浴びせると、最悪の展開は、「うーん。なんかわからなくなってきました。また今度にするわ」となってしまふこともあります。この場合は、**こんがらがった情報を一緒に整理してあげるひと言**が大切です。とにかく営業マンはしゃべりすぎない。「どどどがひっかかっておられるんですか？」、あるいは「何か不安な点がありますか？」と言って、相手に話してもらいましょう。

こう聞くと、「いやー、特にはないんだけどね」と返事がくることもあります。即効で問題解決ですね。