

はじめに

こんにちは。前川あゆです。

私は現在、「営業」「接客」「販売促進」の専門家として、企業やお店、個人の方にセミナー、研修、コンサルティングを通じて指導、支援をしています。

少し照れくさいですが、周りからは「営業の女王」と呼ばれています。それは私が20年のトップセールス実績を持っているからです。私の仕事の経歴は、少し変わっています。

大手化粧品メーカー 百貨店での対面化粧品販売 3年

←
地域密着の小さな工務店 住宅リフォームの営業 11年

←
地域情報紙制作会社 法人・店舗対象の広告企画営業 6年

このように、業界、商品、購入者はバラバラですが、どの分野でも未経験から短い期

間でトップセールスになれたのです。世の中にトップセールスのキャリアを持つ人は多いけれど、私のように関連しないさまざまな業界を経験してきた営業マンは、少ないのではないのでしょうか。商品の金額、形、対象者が違っても、そこには共通するルールがあります。それが本書のタイトルになっている「共感」です。

そもそも、「面倒くさがり」で「飽き性」な性格の私です。「お客様にお願いなんてしたくない」「努力するのは嫌」「傷つくのが怖い」から、営業なんて絶対やりたくなかったのに、間違って営業職になってしまいました。ですから、営業が苦手、営業に向いていない、営業が嫌い！ という営業マンの悩みやストレスが痛いほどよくわかります。

そんな私だからこそ、失敗に失敗を重ねて「ストレスフリーの営業スタイル」をつくりました。それが「共感」の営業です。お客様の満足を引き出すので「断られない営業」ですし、それに感謝されます。すると営業はとても楽しいものになりました。「悩める営業マンの救世主になりたい！」そんな私の「使命」を、本書を通して叶えることができるように願っています。

はじめに

プロローグ

「共感」の営業で あなたも売れる営業になる！

営業に向かない私がトップセールスになった理由	010
接客販売で売れるようになったきっかけ	011
間違っって、どっぷり営業職になってしまった私	016
買ってもらっって、こんなに大変なの!?	018
営業は、お客様に興味を持つことからはじまる	021
いつきにお客様との距離が縮まった「共感」の営業	024
「共感」の営業は、お客様の「ありがとう」につながる	026

「営業」に対するイメージをアップしよう

あなたが営業を苦手な理由はなんですか？	032
---------------------	-----

“ストレスフリー”な営業をしよう！
お客様の満足をとことん引き出す「共感」の営業

Part 2

「共感コミュニケーション」のつくり方

「営業の常識」への思い込みを捨てよう……………035
営業スタイルは変化している……………038
お金をもらうことに対する抵抗をなくそう……………042
憧れの「売れる営業マン」を手本にしてみよう……………046
「自分のやる気をなくす言葉」は使わない……………051
イメージをアップして、楽しく営業しよう……………055

「共感」の営業で、もっとも大事な「コミュニケーション」……………060

「共感」を引き出す笑顔の力……………062

共通点が多いと「共感」しやすい……………065

「自分のことについて話す」ことが「共感」を深める……………070

営業マンは「話し上手」じゃなくていい……………073

オーバーな「相槌」でお客様がどんどん話したくなる……………078

会話を広げる「質問」のルール……………081

「沈黙」も共感を引き出す!?……………084

大阪の「売れる営業マン」は会話の9割が世間話……………088

Part 3

話し上手よりも「ノリ」が大事

「共感」につながるプラスの発想とプラスの言葉……………092

営業マンは「ノリ」が大事……………096

「ノリ」やすくなる聴き方……………099

「ほめ上手」「ほめられ上手」で「ノリノリ」になる……………101

否定の言葉は「ノリ」を壊す……………105

Part 4

自分を守るために「共感の根まわし」をしよう

「共感の根まわし」があなたの営業を救う……………112

法人向け営業での「共感の根まわし」……………115

一般客向け営業での「共感の根まわし」……………123

「根まわし」に必要な情報収集術……………128

「根まわし」で応援してもらええる営業マンになれる……………135

Part 5

お互いのハッピーのために 「ほんの少し自己中」のすすめ

- お客様を自分から選ぶ……………142
- 「個」対「個」の関係が信頼の決め手……………148
- アポイントとは1日3件だけ。しかも社長と会う……………152
- 「プロ」だから、言うべきことはきちんと言おう……………157
- 「ウン」も「好き嫌い」もありなんです！……………162
- 「ほんの少し自己中」営業の方程式……………164
- 「思いやり×準備×タイミング」……………164

Part 6

リピート、紹介をされる 「忘れられない人」になろう

- 新規客よりも既存客に目を向けてみよう……………168
- リピーターを増やすには、接触回数を増やして特別扱い……………171
- 売るのではなく「お客様に役立つ情報を提供」しよう……………176
- 「紹介」を堂々とお願ひしてみよう……………181

エピローグ

「共感」の営業はお客様も自分も主役

- お客様の「ムチャぶり」にも笑顔で応えよう……………185
- 自分を大切にしよう……………190
- 「お客様は神様」ではない……………193
- 短所と向き合い、長所を伸ばそう……………194
- 「強み」をお客様に教えてもらおう……………195
- 選ばれる営業マンになるために名刺で差別化をしよう……………198
- ひとりで頑張り過ぎないようにしよう……………199
- 毎日、自分で自分をほめてあげよう……………201

おわりに