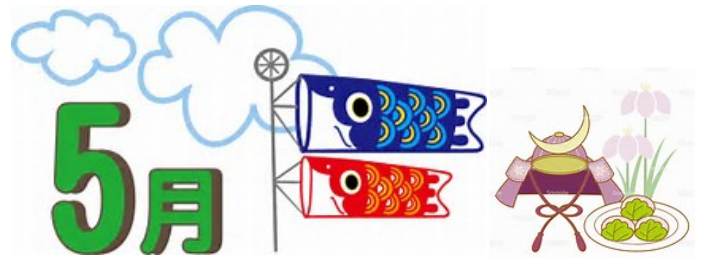


アイデアの芽吹き ~vol.54~

加盟店様の事例、他業界の取組み、商品の使用感等アイデアの「種 (SEEDS)」となる情報を毎月中頃に配信！



ライバルの一步先を行くクロージング ~「検討中」は待ち続けても検討中かも・・・！？~

日本人の8割以上は優柔不断タイプなのだから。商談の場面で注文を頂くのに、即決して頂ければ一番良いと思いますが、『他社とも比較検討したい』など持ち越しになった場合、成功しやすい『クロージング』というものがあるのでしょうか。今回は『クロージング』に関する話について、ご紹介させていただきます。



<『クロージング』をおさらいします>

クロージングは一般的に『契約締結』を意味するそうですが、アプローチ→デモンストレーション→クロージング・・・と営業活動を行う上で、**営業活動過程**

の、注文を頂くまでの『追い込み』もクロージングと言うそうです。真面目に取り組んでいるのに成約にならない、一生懸命営業したのにライバルに負けたなど、**クロージングしていなかったことが原因**



ということも多いのだとか。お客さまが迷っているように見受けられる場合は特に、クロージングによって受注・失注が分かれるのかもしれない。

<優秀な『クローザー』とは？>

緊急性の低い商品であれば、お客さまは購入を急いで決断する必要がありません。**よほど欲しい商品でなければ、今すぐ買って買わなくても良い**と思いがちです。



そうなると、お客さまも商品がいいことは分かっており、ほぼ契約する心づもりであるけれども、他にもっと考えないといけないことが出てきたら後回し・・・そのうち購買意欲が冷めて『やっぱりやめておく』となったり、『競合商品と比較したい』というご希望で、返事を待っている間に乗り換えられて

しまったり・・・ということもあるかもしれません。お客さまの購買熱が高まっている間に、懸念事項を1つ1つ潰し、**断る理由が無い状態で、『契約するか・しないか』の二択でお客様の背中を上手に押せるのが、優秀なクローザー**と言えるのかもしれない。



<クロージングのテクニックあれこれ>

買うか、買わないかをしっかり聞く

営業担当さんが聞くのをためらうのは、はっきり断られてしまうのが怖いからかもしれません。怖いという感情を捨ててはっきり聞いてしまう勇気も必要なのだそうです。

自分の決断力を高める

自分自身が優柔不断なのに、お客さまにはっきりした決断を促すのは難しいかもしれません。普段から自分の決断力を高

めておくことで、自信を持ってお客さまにも促すことが出来るようになるそうです。

決められない不安を消して差し上げる

購入を迷いがちなお客さまもいるかもしれません。もっと安いものが無いかな？もっと良いものが無いかな？この営業担当者さんを信じて大丈夫かな？・・・など。値段なら、他店のチラシを持ってきて下さればその値段以下にします、などと提案してみても

良いかもしれません。もっと良いものがあるのでは？という迷いには、『この値段でこの品質は現在これしかありません』と不安を消して差し上げる方法も。『信じて大丈夫？』という不安には、営業担当者さん自身の売りたい気持ちよりも、お客さまのためになることを前面に出して誠実にお応えされていると、お客さまも『信じてみようか』という気持ちになって下さるのかもしれない。



<お客さまの迷いを取り払い、ライバルに勝利！>

『比較検討中のため、こちらから連絡します』と言われてしまうと、営業担当者さんは待つ以外のアクションが取りづらくなると思います。お客さまが自店と競合を天秤にかけ、それぞれのメリット・デメリットを比較検討して迷われているところに、『状況はいかがですか？』という問いかけでは、お客さまからもぼやかした返事が返ってくるの。一步踏み込んで『**どう迷っているのか**』『**何があればライバルを逆転出来るのか**』に関する情報をうまく引き出すことが出来れば、懸念事項をすべて潰し、こちら側に引き寄せることが出来るかもしれないそうです。

自店の提案内容		競合の提案内容	
強み	弱み	強み	弱み
顧客が自店に発注することのメリットでありながら、競合がまねできない要素	自店の提案に対して顧客が不安に思っていることへの対応策	競合の強みは自店でも同様に提案することが出来る可能性がある	競合の弱みについて、自店ではこのように出来る、と差別化することが出来る

全ての懸念事項がクリアになると、決断しやすいそうです。

【参考記事 URL】<http://rules-of-success.jp/technique/closing-techniques/>
<http://business.nikkeibp.co.jp/atcl/skillup/16/011700015/01260003/?P=1>