



聞いてみよう!

突然ですが、皆さんの会社には営業さんっていますか?この間、弊社にも営業の方が来て、バーって自分の商品の説明をして帰っていきました。私もお客様に色々ご提案をする機会があるのですが、その際に必ず聞くことがあります。それは『なぜ?』『何を?』『重要なのは?』です。まず『なぜ?』ですが、その商品を買おう(検討しよう)と思ったキッカケです。例えばびすてむではコピー機を販売していますので、コピー機の例で説明しようと思います。「今回、なぜコピー機の入れ替えをご検討されるのですか?」と聞くと「もう部品がなくなるから…」とか「最近調子が悪いから…」、「もっと効率よく仕事をしたいから…」などの答えが返ってきます。『なぜ?』と聞くことで、お客様の現在のお困りごとが見えてきます。私も昔はお客様から見積もりを持ってきて!

言われると、理由も聞かずに見積もりを出していました。でもそれではお客様が何を望んでいるのかが見えてきません。続いて『何を?』ですが、これは正確には「何をしたいですか?」です。先ほどのコピー機ですと「紙をパソコン上で保管したい」とか「変な広告FAXが送られてくるので何とかしたい」などの要望を聞きます。今よりもっとこんな事がしたいな…という事を聞くことで、それを実現できる機械を選定するのです。最後に『重要なのは?』ですが「一番重要なのはなんですか?」という事です。先ほどのコピー機の例で言いますと、例えば「導入コストを抑えたい」とか「うちは枚数が多いからランニングコストに重点を置いている」、「とにかく壊れにくいコピー機がいい」など、お客様によって重要な点が違います。これを聞いておかないと、せっかく高いお買い物を



していただいたのに、満足いただけない結果となってしまいます。少なくともこの3つを押さえておくと、他社さんと差別化できたり、お客様からの信用を得られると思います。皆さんも商談の際に一度試してみてくださいね!



喜んでいただけました?のコーナー!

先日社長と同行した際にコピー用紙の納品がありました。その様子を見ていたら、コピー用紙の箱を指定の場所に置いて、中から1冊だけ出して、箱の上に置いていました。車に戻った時に「何で1冊だけ出したんですか?」と聞くと「あのお客様は女性の方が多いでしょ。女性が箱からコピー用紙を出す時ってすごく面倒だと思うの。手や爪が傷着いちゃう時もあるしね。さっきみたいに1冊だけ

でも出してあげれば、出しやすいし手も傷にもならないでしょ。」と教えてくれました。すごーい。そこまで考えていたんですね。「誰かに言われてやり始めたのですか?」と続けて聞くと「いや、誰にも言われたことないし、俺が勝手にやっているだけ。だから本当に喜んでもらっているかは疑問なんだけどね」と笑って答えてくれました。普段自分で紙を出して、開けにくいな〜と感じてやり始

めたのだと思います。小さな事でも、ちゃんとお客様の事を考えて、色々やっているんだな〜って感心してしまいました。でもこれだけ気が付くのに女性には全くモテた事がないなんて笑えてしまいますね。社長の良さがわかる人は世界中で何人いるのかな…?(笑)

みんなのひとり言

先日、中部びじねすに激震が走りました。それはスマホの充電ケーブルはiphoneとアンドロイドで違うのですが、なんと1本のケーブルでその問題を解決できちゃうんです。充電の口が両機種に対応しているため、コネクタやケーブルの差し替えすることなく充電できちゃうんです!!これだけでもすごいの、何が一番驚いたって、これ100円均一で売ってるんでΣ(=ω=)マジ!? すごくないですか??鈴木さんが教えてくれて、速攻みんなで行きました(笑)売っているのはエルエルタウンの2階のワッツっていう100円均一です。皆さんもぜひどうぞ!

今月の格言!

楽しんでやれとよく言われますが僕にはその意味がわかりません

(イチロー)

真剣にやっているからこそ出る言葉だと思います。毎日の積み重ねをとて大切にしているイチローさんらしい言葉ですね