



富裕層向け営業力強化研修を語る（前編）



富裕層への営業活動に関する悩みとは

一 富裕層向の顧客に特化した、営業強化のための研修ということですが、どのような内容のプログラムなのでしょうか

ターゲットとする富裕層のタイプは、エリア・職業・性格等で様々ですが、この研修においては企業の経営者と開業医に対象を絞っています。いわゆる「ビッグ」と呼ばれる方や「エグゼクティブ」と呼ばれる層であり、本研修ではそのような方々に対して、効果の高い営業アプローチの方法を学んでいきます。そして、そのために不可欠な「富裕層を知ること」を、コンセプトとして盛り込みました。

特にこの研修では職歴の浅い若手の方や、営業の基本知識が不足している層を受講者に想定しており、自分たちが接触しようとしている富裕層とはどのような人々なのか、接する際に最低限は押さえていかなければいけないポイントは何かということについても、しっかりと知識とノウハウを身につけていただけます。

一 受講者のターゲットは若手ということですね。その中でもおよそ何年目くらいの社員を対象としているのですか

厳密には定めていませんが、だいたい入社から5～6年目くらいまでの、若手から中堅の前半あたりを想定してプログラムを開発しました。実はこちらの研修は、お客様からの要望を受けて開発したプログラムなのです。

一 そうでしたか。どのようなリクエストだったのですか

今まで一般の顧客に向けて営業をしていた方々が、人員削減などで一人が担当する対象の幅を広げなくてはいけなくなり、富裕層の顧客にもアプローチする機会が出てくることがあります。金融業界の若手ならまだしも、多くの若手・中堅層には、経営者の方に向けての営業活動に慣れておらず、何の知識や準備もないままに接触するとクレームやトラブルに発展しかねません。

経験の浅い営業担当者の不安を取り除きたい、会社として富裕層に対応する際の接客を一定レベルまでは担保したいというご希望があり、「富裕層に特化した営業トレーニングができるのか」とご相談いただいたのが開発のきっかけです。

一 ニーズから生まれたプログラムということですね。様々な理由で人員削減を検討する企業が多いですから、今後も受講を希望する若手は増え続けるのではないか。ちなみに受講された方々は、具体的にどのようなお悩みや不安を抱えていらっしゃいましたか

「自分のやり方は、正しいのだろうか」という疑問をお持ちの方が多いです。ほとんどの場合営業担当としてお客様に接する際は、1対1です。そのため他の営業メンバーのノウハウを見る・学ぶ機会がなく、効果的な話し方や共通点の探し方が分からぬという方が少なくありません。

また、今まで自分はこれで成果が出せると思って実践してきたにもかかわらず、「どうしても成果が出ない、お客様と話が続かない」ことが明らかになってきて、自分のやり方は間違っているのだろうかと悩んでいる方もおられます。

特別であることがスタンダードだと心得る

一この研修で得られるスキルやメリットを教えてください。インソースの研修は5章から7章くらいのボリュームの構成が多いですが、こちらは全4章で最後はまとめなので、実質3つのテーマが集約されているということになるのでしょうか

その通りです。第1章で富裕層のリアルな特徴を知り、第2章でそういった方々から求められる営業担当の特徴を理解し、第3章でコミュニケーションのポイントを学びます。この中で、第2章を最も厚くしました。

これは相手がどなたであっても言え、第三者と接するときの基準にもなってきますが、やはりマニュアル通りの対応では難しいということを改めて認識してもらいます。富裕層の方は、特別であることがスタンダードですので、特にここを理解しなくては始まりません。第1章ではお金持ちの特徴をしっかりとつかんでいただきます。

一テキストを拝見すると、とても詳しく富裕層の特徴や意外な攻略ポイントが書かれていますね

ええ、受講者の皆さんも驚かれる部分です。「意外と普通の人が多い」「趣味・好きなもの」という項目は、普通の方々が思っていた富裕層のイメージが覆されるポイントだと思います。この点を頭に入れてもらって、そのうえでメインとなる第2章に進んでいただく流れです。

一私も読んでいて目からうろこでした。こういった部分を理解できていないために失敗している人が多いのかもしれませんね

はい、かなり多くいらっしゃると感じています。「ブランド品で全身を固めている」方は、実はそんなにお金持ちではない可能性があります。本当の富裕層というのは、要所には投資を惜しませんが、高級品を身につけることがご自身をアピールすることにはならないと思っておいでのようです。意外と自分たちに近い部分や、共感できることもあるのだと怖がりすぎないことが最初のステップです。

株式会社インソース より

【M&A速報、コラムを日々配信！】X（旧Twitter）で情報を受け取るにはここをクリック

【M&A Online 無料会員登録のご案内】6000本超のM&A関連コラム読み放題!!
M&Aデータベースが使い放題!!登録無料、会員登録はここをクリック