



富裕層向け営業力強化研修を語る（後編）



前編で明らかになった「富裕層営業に対する若手の不安」や「自己流の限界」を踏まえ、後半ではそれを打開するための方法を解説します。

関連記事はこちら・富裕層向け営業力強化研修を語る（前編）

営業の原理原則をワークで体感

一研修の核となる2章ですが、ワークが7つもありますね

そうですね。経験を重ねるうちに自分の営業スタイルが良くも悪くも固まってしまう方が多いのですが、それを見直すために有効なワークをちりばめました。自分の活動がうまくいかない理由、他の人が成功している可能性など、情報をお互いに共有することで考えを整理できます。

会社によっては、「営業はライバルだから社内であっても情報公開しない」というケースもありますが、研修の場では全体の利益を上げるために情報の共有は必須だとインソースは考えます。チームメンバーと一緒にワークケーススタディに取り組むことによる効果は非常に大きいです。

一同じ会社の同年代とワークに取り組むこと自体が、良い刺激をもらえたり、反省点を浮き彫りにできたりする機会になるというわけですね

はい、おっしゃるように「他のメンバーの話が聞けてよかった」「成績が伸びている人との違いを痛感した」と、皆さん手ごたえを感じていただいています。営業職は、数字に追われて自分の過去の活動を考える余裕がない方も多いですから、有意義な振り返りになるのではないのでしょうか。

一この2章に「求められる担当とは」というワークがあります。受講者が自分の考えを書くようですが、皆さんどのような意見をお持ちなのでしょう

いいものを提供しようとして、お客さまをリードするのが良い営業だと思っていらっしゃる方がたまにおられます。しかしそこに「この商品売りたい」という気配が見えると、ターゲットとなる富裕層からは敬遠される傾向にあることを、その後の講義で理解します。

一積極的にどんどん商材を紹介するのが正解だと思っていた方はショックを受けるかもしれませんね。他に、重要な学びにつながるワークはどんなものがありますか

今回かなり力を入れたのが共感力のワークです。富裕層の方に向けた自己開示に好ましいテーマや開示する内容を書き出すものなのですが、多くの若手営業が悩む「アタックしているのになかなか取引に繋がらない顧客」を改めて考える機会になるのではないのでしょうか。

自己開示は嫌味なく自然に行うことが大切であって、「自分を認知して欲しいから・売り上げに何とし

でも繋げたいから」という意識が透けて見えるアプローチでは、営業慣れしている富裕層には響きません。自分の価値観の押し付けやマニュアル通りのトークではなく、富裕層の中でも「このお客さまに好まれるテーマは何だろう」と分析することが極めて重要なプロセスだとお伝えしています。

ーそれが共感力ということですね。どんな仕事にも必要でしょうが、特にお客さまと直に接する営業担当には、なくてはならない要素だと感じました

そうですね。お客さまに応じたお役立ち・スピード・共感力は、営業の基本だと考えます。それに加えて先ほどお伝えした通り営業慣れしている富裕層には「特別感」の演出も大事です。顧客と長期複数の関係性を構築したいと思うなら、単純にアタックするだけでは難しいのです。

ー受講翌日から行動が変わりそうですね。ちなみに、この2章で最も盛り上がるワークはどれでしょう

「メンバーの長所を伝える」というワークが大変人気です。普段はなかなか口に出して言うことでないので、自分では気づかない長所を発見できる方も少なくありません。

諦めずに粘り強くやりとりする

ー第3章では、どのようなことを学ぶのでしょうか

こちらでは先の章で学んだことを「では、どうするか」と実践に落とし込むフェーズです。

第2章では顧客に心を開いてもらい、初回の商談でうまく関係を構築するためのコミュニケーションをメインに学びました。第3章では、2回目、3回目と接触の機会を重ねるためのヒントをお伝えします。一度も会えない状態にある方にどうすればアポイントが取れるのかをご紹介します。富裕層とのコミュニケーションは初回の面談と定期接触が重要です。たった1回断られたからと尻込みしてはいけません。無駄かもしれないと思いつつも、その扉をノックし続けることの重要性を説きます。

ー研修後のアンケートでは、どのような感想が寄せられていますか

「自分の経験をもとに営業をしてきたが、何が必要かを具体化できた」「お客さまにメリットを感じてもらうためには、何を求められているかを考えて実践することが重要だと分かった」など、目標を明確にできた方が多いです。

また「自己プロデュースをこの機会に行ってみようと思う」「自分の特徴を掴み、切磋琢磨しながら、お客さまから強く求められる営業担当者を目指す」など自らを振り返り、営業に求められる要素を発見できた方もいらっしゃいました。

ー皆さんしっかりと研修の意義を感じておられますね。この研修は富裕層に特化しているとはいえ、受講者となる営業職の方が担当する全てのお客さまに通じる、満足度を高める秘訣が網羅されていると思いました。

ありがとうございます。受講者からも「富裕層に限らず、基本的な動きをいかに継続できるかが営業として重要であることを再認識できた」「共感力は自分の引き出しを増やすことで高められると感じた」といったご意見を頂戴しています。ぜひ、多くの企業さままでお役立ていただきたいです。

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