

商談を外さない基本マナー



はじめに

マナーという語感にだまされてはいけない 契約がとれる商談をしよう

マナーにうるさい人は、たくさんいます。私自身、過去に多くの忠告やアドバイスをいただきましたが、役に立つものもあれば、まったく役に立たないのもありました。ここでいう「役に立つ」とは、ズバリ「受注につながる」ということです。

商談マナーとは、最もスムーズに注文をいただくための仕事の手順、と言い換えてもいいでしょう。これがしっかりできれば、それだけで受注の確率はグリーンと跳ね上がります。つまり「受注できる商談のすすめ方」＝「商談マナー」なのです。

できる営業パーソンを見ていると、それぞれにスタイルがあり、仕事のすすめ方は千差万別です。なかには一般的な「マナー」という言葉からすると、対極にあるような人もいます。しかし、商談マナーを「受注できる商談のすすめ方」ととらえれば、その根底にある考え方には、かなり共通したものがあのように思います。

人と接する以上、最低限の対人マナーは必要ですが、単なる対人マナーと商談マナーは異なるものと考えたほうがいいでしょう。マナーという語感に惑わされてはいけません。

本書では、できる営業パーソンの商談マナーを整理し、皆さんがすぐ実行できるようまとめています。

多くのライバルたちが気づいていない、できていない基本行動のコツさえつかめば、きっと皆さんも「できる営業パーソン」として、多くの受注を獲得することができるようになります。

さっそく今日からはじめましょう！

はじめに.....	3
第Ⅰ部 好感度アップを約束する営業マナーの鉄則.....	5
第1章 第一印象で損をしないための基本マナー.....	6
1. 人に会うときの服装・身だしなみチェック.....	7
2. 気持ちのいい挨拶で好印象を獲得.....	10
3. 正しい敬語の原則と口癖にしたい必修フレーズ.....	16
4. 大人の言葉づかい——話し言葉を徹底的に鍛えよう.....	20
5. 確実にアポイントのとれる電話のかけ方、話し方.....	22
◆研究課題1.....	25
第2章 好感を持たれる訪問先でのコミュニケーション.....	26
1. 受付で、あなたは“値踏み”されている.....	27
2. 名刺交換、自己紹介は、スマート&スムーズに.....	30
3. 商談で、口以上に物を言う態度・姿勢.....	34
4. 顧客ニーズを探り、満足をもたらす聴き方のスキル.....	36
5. 信頼感あふれる話し方のテクニック.....	41
◆研究課題2.....	44
第Ⅱ部 営業成果に直結する実践ビジネスマナー.....	45
第3章 「あなたから買いたい」——“信頼”を獲得するには.....	46
1. 信頼されなければ注文はもらえない.....	47
2. 小さな約束を忘れないことで誠実さが伝わる.....	50
3. 紹介営業の輪を広げる上手な自己アピール.....	52
4. 接待の席で、お客様の心に響くホスピタリティ.....	54
5. いざというときまごつかない席順の知識.....	56
◆研究課題3.....	59
第4章 ステップアップをねらう臨機応変マナー術.....	60
1. しまった！——ピンチを救うとっさのマナー.....	61
2. 親しき仲にも礼儀あり——“親しさ”と“なれなれしさ”は違う.....	66
3. 心をつなぐ電話、メール、手紙の使い分けテクニック.....	68
4. クレームは、まず誠意を持って受け止める.....	71
5. 知っておきたい慶事・弔事の基本マナー.....	76
◆研究課題4.....	79

第Ⅰ部

好感度アップを約束する 営業マナーの鉄則

第1章

第一印象で損をしないための 基本マナー

▶ 学習のポイント

最初の接点で、お客様にいかにより印象を持ってもらえるか——営業の成果をあげるために欠かせない視点です。

お客様と良好な人間関係がなければ、商談はスムーズにすすみません。その人間関係を大きく左右するのが第一印象だからです。最初に悪い印象を与えてしまうと、その後の努力で良好な人間関係に持ち込むのは、とても難しいことです。

決して堅苦しい考えや、作法が必要なわけではありません。ごく基本のマナーをしっかりと実践しながら、ちょっとした気配りや思いやりを持つことにより、自然に好印象が得られます。

この章で学ぶのは、まさに「ごく基本」のマナーですが、はたしてどれだけの営業パーソンがそれを実践できているのでしょうか？ 自らを厳しい目でチェックしてみてください。

1

人に会うときの 服装・身だしなみチェック

あなたは外見で判断されている

「人を外見で判断してはいけない」といわれます。しかし、初対面で相手に関する情報が何もない場合、まずは**服装**や**持ち物**、**見た目の雰囲気**で判断するしかありません。

服装 持ち物
見た目

「仕事さえきちんとしていれば、外見なんて関係ない」と考える人もいるかもしれませんが、**身だしなみ**で、あなたという人物やビジネスの姿勢を判断されてしまうのも、まぎれもない事実です。初対面あるいは2, 3回会った程度で、お客様との関係が浅いうちは、特に気をつけるべきです。

身だしなみ

身だしなみは、その人の**第一印象**を形成する重要な要因になります。

第一印象

もしあなたがボサボサの髪で、しわだらけのスーツを着ていれば、お客様はあなたを「だらしない人」と判断するでしょう。そうするとその後、あなたがどんなに元気のよい返事や挨拶をしても、その場を取り繕うためだろうと思われてしまいます。

お客様の視線を大いに気にしよう

第一印象でつくられたイメージは、そう簡単には覆せません。では、第一印象は何で決まるのでしょうか。

アメリカの心理学者メラビアンによれば、人間の第一印象は7秒から30秒で決まるといいます。そして、その決め手となる要因は、**視覚情報**が55%、**聴覚情報**が38%、**話の内容**自体は7%だということです。

視覚情報

聴覚情報
話の内容

このことから、いかに人が相手のことを「見た目」で判断しているかがわかります。

まずは身だしなみを整え、お客様に「信頼できそう!」「誠実で仕事ができそう!」といったイメージを与えることは、営業パーソンにとって、ひとつの戦略ともいえるでしょう。

お客様の視線を基本軸に

仕事に対する姿勢

ビジネスにおいて「身だしなみ」とは、その人の仕事に対する姿勢を表現するものでもあります。

ひと昔前まで、男性のピアスや茶髪などとんでもないとされていたのが、いまでは「茶髪くらい、いいんじゃないの」というお客様も増えてきました。

だからといって、勘違いしてはいけません。ピアスや茶髪（金髪）のことを指摘され、「お客様に自分の個性を印象づけるため」だと反論した営業パーソンがいました。しかし、残念ながら、彼の言う「個性」を受け入れてくれたお客様は、ほとんどいませんでした。

おしゃれ

身だしなみとは、自己主張のための「おしゃれ」とは異なるものです。

身だしなみの基準は、業界によって異なりますし、時代とともに変わってきます。どこまで許されるかという絶対的な基準はありません。しかし基本軸は、「お客様の視線で見ても好感が持てるかどうか」ということです。決して、自己主張のための「おしゃれ」が身だしなみではないことを心に刻みましょう。

【身だしなみの基本心得】

- ① 清潔である
- ② 機能的である
- ③ 相手や周囲に違和感を与えない
- ④ TPO をわきまえる

※ TPO: Time, Place, Occasion (時, 場所, 場合)

自分のスキを厳しくチェックしよう

あなたが営業パーソンを迎える立場だったら、その人のどこを見てくださいか？ きっと気になるところがたくさんあるはずです。ところが、自分が見られる立場だと、意外にスキだらけだったりするものです。図表1・1を参考に、お客様は自分のどこを見ているのかを確認してください。