

## 経営のヒント59 聴く力が必要な時代

### 営業とは顧客の価値観を聴くことだ！

昨年から営業系の企業でなかなか成約率が上がらない(いや下がっている)との話を聞いております。

私も仕事からコンサルや研修をしている関係か、その問題点が見えてきています。

営業は営業に任せて良い時代は、もうとうに終わっているのです。

そこに経営者や幹部は気づいていない。

気づいていても対策が解らない。

もう 今までのやり方では通用しないことだけはなんとなくわかるんでしょうが。

営業という仕事は個人の資質に任せていても 向上しないのです。

組織、チームとして提案営業の仕組みと仕掛けを構築する必要があるのですね。

21世紀はソリューション営業(竹内上人も力説)

では、具体的にどうすればいいのか？

それは、相手の価値観を聴くことが一番重要なんです。

どうやって、

「聴くというスキル」これは予想以上に難しいのです。

それは、しっかり自分というものをもってないと出来ないことなのです。

研修先では、NLP(神経言語プログラム)や聴く技術でワークショップしていますが、体験すれば、いかに出来ないか？難しいか？実感します。

昔と今では、聴く(訊く(提案))話す(説得)の時間配分の違いを説明しております。

昔 1- 3- 6 今 6- 3- 1

センスの良い営業マンは、すぐに納得できますが、

過去の遺物の営業マンは、抵抗 拒否します。

そして一番の問題は、トップと幹部です。

何故か？

…それは、自分自身が聴くこともせず、話すことしか出来ないから。

### 懸命に聴くは運命を左右する。

聴くときの基本姿勢

- 1.適度にうなづく。
- 2.適度に相づちを打つ。
- 3.顔を輝かす。
- 4.話し手を正視する。

### 経営のヒント

普通の営業マンは、一生懸命しゃべりまくる。

売れる営業マンは、聞く、話す、そして説得する。

出来る営業マンは、聴く、訊く、探る、共感して納得させる。

最後に、経営トップやリーダーも部下に対して同じですね。…次回につづく