

このページはリフォーム営業マンを応援する情報誌「リフォームセールスマガジン」より一部抜粋・編集してお届けしています。

Reform Sales Express

お客様はこちらの言うことの7割を理解していない



シンライズ ●東京都町田市
安次嶺陽さん

町田店支店長代理。ボランティアチェーン「ガイソー」の2016年塗料販売個人部門で全国第1位。「営業マンと説明係の違いをこの頃よく考えています」と話す。説明した気になってはダメ。100%理解してもらうにはどんな説明があるのか日々研究している。

外装営業 私の流儀

外装リフォームの分野で実力を発揮している営業マンの取り組みを紹介する。顧客から信頼を勝ち取るためにどのようなことを工夫すれば良いのだろうか。

これで契約率がUP!



ひまわりレibeint
佐久間研太代表

ひまわりレibeintの佐久間研太代表は、顧客へ様々な働きかけを行うことで契約までの接触頻度を上げ、営業活動を優先している。見積書を作成する前に「お客様が塗装後のイメージをどのようにお持ち

見積もり提出までに3.5回分会う

佐久間さんの場合	他社の場合
資料送付.....0.5回	現場調査.....1回
現場調査.....1回	見積書提出.....1回
OB宅見学.....1回	
見積書提出.....1回	
合計 3.5回	合計 2回

他社より1.5回分も接触回数が増える!

か知りたいため、一度私たちの施工した家を何軒か一緒に見てもらえませんか?と話し、実際に見て回るといふ。近所で当社がたかさん施工していることが分かります。見に行くとお宅の方からひまわりさんの工事良かったよと後押ししてくれる場合もあります。また、見積もり前にお客様との接触回数を増やすことで信頼関係が築けます。接触回数を増やす上で

「お客様はこちらの言うことの7割を理解していない」というスタンスで見積もりや工事説明を行うというシンライズの安次嶺陽さん。顧客の理解を促すには、トークだけに頼ることなく、図を描いて説明したり、写真や模型をよ

専門用語は視覚で伝える



目隠し
塗膜の膨れも写真があれば

スチートの構造やタペスターの役割について模型を使うことで詳しく説明する

「専門用語は使いたしません。そういつくときに塗膜、膨れで調べるとすぐに出来る。その分かるのは「外壁」「屋根」くらいだと思っていまして」と安次嶺さん。「塗膜の膨れ」について「塗膜の膨れを根元よく観察して見せる。塗膜が膨れると言っても、お客様は塗膜工事というものを聞いても一緒だと思っから...と契約に至ることが多いという。ウチを選んでもらえなくても聞いて絶対失敗しない外装リフォームをするための知識をお伝えしたいです」

「どう膨らむかが分かります。専門用語は使いたしません。そういつくときに塗膜、膨れで調べるとすぐに出来る。その分かるのは「外壁」「屋根」くらいだと思っていまして」と安次嶺さん。「塗膜の膨れ」について「塗膜の膨れを根元よく観察して見せる。塗膜が膨れると言っても、お客様は塗膜工事というものを聞いても一緒だと思っから...と契約に至ることが多いという。ウチを選んでもらえなくても聞いて絶対失敗しない外装リフォームをするための知識をお伝えしたいです」

最新号発売中!

年間購読料 6000円
毎月15日発行
A4判 64頁 フルカラー

ReformSales MAGAZINE

外装営業 私の流儀

ReformSales MAGAZINE
リフォームボックスで検索

外装リフォーム営業に関する記事をもっと読みたい方は「チラシ」!!

連載 Tod 酒井の

シアトル熱血経営塾



Vol.6
Sockeye Homes
(ワシントン州)
酒井利英社長

弊社の社員は皆が自信を持って主体的にイキイキと働いています。これはなぜか。私は社員各人がフランチャイズ精神を持つように気を付けており、これが大きな原因となっていると思います。

フランチャイズ精神とは、「各人が持ち場で1番になるという目標を持って自信を持って働く姿勢」を意味しています。起業家精神にも通じるところがあります。各社員が経営者としての視点を持つという意味でも必要なことです。

とはいえ、どのようにこの精神を育てるかは非常に難しいとお思いになるのではないのでしょうか。私は怒る、叱責するということは極力避けます。励ます、褒めるという手法をうまく使うことで自信を育む

日本企業が学べる米国の経営ノウハウ

競争の激しいアメリカのリフォーム市場において、全米規模のデザインコンテストの受賞歴が約100、年間10億円を売り上げるSockeye Homes(ワシントン州)。同社を経営する酒井利英社長は米国のリフォーム市場では非常に珍しい日本出身の経営者だ。日本の住宅市場に精通した酒井氏の戦略やノウハウについての講座をお届けする。

フランチャイズ精神を持った社員の育て方

のが、アメリカ企業に多い人材育成のやり方です。

弊社でも、以下のようなことがありました。ケントという25歳の将来は現場監督になりたいという、有望な人材がいます。彼が、現場監督のパッケージによって、現場監督代行を務める現場ができました。ここで彼は市に申請が必要な通行許可証を取得しておらず、工事が丸一日ストップしてしまいました。集まっていた職人は作業ができず、帰さざるを得ません。これは大変な損失です。

ケントは大変なショックを受け、翌日の朝も現場に現れません。屋頂、ようやく連絡がつき、彼に会えたのですが、ここで私はなんと彼に言葉をかけたのでしょうか。みなさんだったらどういふ言葉をかけますか。

「なんでこんなことになったのか、2度と同じミスをしないように反省しなさい!」2日間現場が止まって、50万円以上の損失が出ている、取り返す方法を考えなさい!」などでは駄目です。私は「ミスは仕方ない。これは現場監督になりたい君が光るチャンスなんだ。頑張ろう」と彼に話しました。その後も機会を見つけては彼を励ましたり、褒めたりを根気よく続けました。彼は見事にその後の現場を切り盛りしました。

フランチャイズ精神を養う上で重要なのは自信です。怒鳴ったりしてしまえば自信が育ちません。ミスを含めるのも逆効果です。日本では上司が部下を叱責することが多いですが、それは絶対にやめるべきです。次回も人材教育についてお話ししたいと思います。