

セールストーク作成 のステップガイド

営業活動を成功に導く
5つのステップ



ステップ1 信頼を築く

顧客や見込み客は、強引に売り込まれるのを好みません。多くの営業担当者は、信頼が関係構築にどれほど重要か理解しないまま、性急に製品を売り込もうとします。まずは相手のことを知り、あなたが自分の営業成績アップのために売り込みをしているのではないという姿勢を示すことで、信頼を獲得しましょう。営業プロセスに入るのは、信頼関係を築いたその後です。次のような問いかけが会話の糸口になります。

1. 貴社のことを正しく理解したいので、まずは事業内容について簡単に教えていただけますか？

2. あなたの部署は、どのような役割を担っていますか？

3. あなたのチームの長期的な目標は、どのようなものですか？

4. あなたのチームの目標は、会社全体のビジョンや目標にどのように関連しますか？

この会話の成果：相手の会社について他の人に説明できるくらいに詳しくなるでしょう。説明できない場合は、さらに質問を続けて理解を深めてください。

ステップ2 課題を特定する

相手のチームの状況を深く掘り下げることで、現在抱えている最大の課題を明らかにします。複数の課題が浮かび上がることもありますが、緊急性の高い、あるいはマイナスの影響の大きい課題がどれかを判断して、優先順位をつけましょう。次のような質問をすると、適切な答えを得られます。

1. 貴社のご状況をお伺いしたいのですが、あなたやチームの業務改善を妨げるものとして、どのような課題が思いつきますか？
2. そうした課題は、あなたやチームの業務にどのように影響していますか？
3. 少し踏み込んだ質問ですが、そうした課題は、会社全体にどのように影響していますか？
4. どのようなことがきっかけで、現在新しい製品やベンダーを検討しているのですか？

この会話の成果：「見込み客は課題を抱えていて、より良いソリューションを求めている」という認識を、あなたと見込み客自身が共有できるはずです。

ステップ3 問題と悩みや不満とを結びつける

次に、現在のソリューションが悩みや不満を生み出し、ビジネスの成長を妨げている状況について、相手の認識を促します。ユーザーではなく、ソリューション自体の問題であることを強調してください。プラスとマイナスを簡潔にまとめ、現在の課題がビジネスにどのように影響しているかを分かりやすく提示します。

1. 課題によって、どのような問題が生じていますか？
2. そうした課題は、チームの業務遂行にどのように影響していますか？
3. そうした課題は、他のチームや部署にも影響を及ぼしていますか？
4. 少し踏み込んだ質問になりますが、そうした課題は収益に影響していますか？生産性やモチベーションには？

この会話の成果：それまでの会話に出てきた課題について相手が本当に悩みや不満を感じているのかどうかが明らかになるはずです。悩みや不満の解消を切実に望んでいることを確認できるまで、掘り下げてみましょう。



ステップ4 ソリューションを紹介する

ビジネス上の問題を戦略的に考えられるように相手を導くことで、ソリューションの説明に興味を示してもらえるはずです。適切なソリューションが成長と収益アップになぜ不可欠なのか、その理由を説明します。いくつかの数字をROIの計算書に記入し、貴社のソリューションによって業務がスムーズになるだけでなく、収益アップにもつながることを説明しましょう。

1. ソリューションを紹介する。
2. ソリューションの仕組みとメリットを説明する。
3. データを使って信頼を裏付ける。
4. 相手のビジネスモデル、業界、製品など、具体的な内容で肉付けする。

この会話の成果：相手は説明を聞きながら、疑問、興味の有無、強い熱意など、さまざまな感情を示すでしょう。それぞれの感情にどのように対処できるか、考えておきましょう。

ステップ5 ビジョンを確立する

相手が問題を認識し、貴社のソリューションを理解したら、ソリューションが相手のビジネスにもたらす長期的なプラスの効果について説明します。成功のビジョンを描き、統計データや既存ユーザーのコメント、導入事例、デモなどを紹介して説得力を高めましょう。

1. 貴社のソリューションが相手の具体的な悩みや不満をどのように解決するかを示す。
2. ソリューションのメリットを他の領域にどのように拡大できるかを分かりやすく示す。
3. ソリューションがビジネスのさらなる成功をどのように後押しするかを説明する。
4. 拡張性、統合性、アドオン機能についても忘れずに強調する。

この会話の成果：会話の相手が貴社とその製品をどのように感じているかを完全に把握し、営業プロセスの次のステップについて判断します。