CASE 1 経営者とのアポイントメントがなかなか取れない…

経営者とアポイントメントを取ろうと思っても、「忙しい」「不在がちである」といった理由で、アポイントメントを断られることも多いでしょう。経営者とアポイントメントを取るスキルは、渉外担当者にとって必要なものの1つです。

経営者とのアポイントメントを取るには、経営者の都合のよい時間や曜日などを把握しておくのも重要ですが、支店長との同行訪問を活用するのが最も効果的です。

アポ取りの際に、経営者には「支店長が会いたいと申しておりますので、アポイントメントをお願いします」「支店長と一緒に伺いたいのですが、面談のお時間をいただけますでしょうか」などと伝えます。支店長との面談となると経営者も断りにくく、よほどのことがない限り、面談は実現できるでしょう。

●自分をアピールする

支店長との同行訪問時に気をつけなければならないことは、担当者である皆さんは黙っていてはいけないということです。支店長の同行がなくても、今後も継続して経営者とコミュニケーションを取るには、自分をアピールして印象を残すことが必要となります。

それではどのように経営者に自分をアピールしたらよいのでしょうか。方法の1つとして、会話の中で自分の趣味や特技などを披露することが挙げられます。

例えば筆者は、詩を書くのが趣味なのですが、過去に雑誌に載った自作の詩をコピーしておいて、面談時に渡すことによって印象づけをしています。詩を書くという一見地味に思われそうな趣味であっても、以後は経営者に「ああ、詩を書くのが趣味の人ね」と思い浮かべてもらえます。プライベートな部分を明かすことに抵抗があるかもしれませんが、実に効果的な方法なのです。

早い段階で印象づけられれば、親しみやすさも醸成されて、やがては「あなたとなら会って話をしたい」と思わせる関係になり、いつでもスムーズに経営者とのアポイントメントは取れるようになるでしょう。

▼このように対応しよう

CASE 2 経営者の反応が薄く面談中の会話がなかなか弾まない…

経営者との会話が続かない、どんな話題で雑談を行えばよいか分からないと悩む渉外担当者は多いでしょう。

もしあなたが人見知りで会話が苦手と思っているのであれば、経営者に対して最初に「私は口下手ですので、失礼がありましたらすみません」と断っておくと楽になります。

会話の苦手な人は一般的に、相手の気持ちを考えすぎて、言葉を選んでしまう性質があります。相手のことを考えて言葉を選ぶということは、相手の気持ちを尊重できる人です。一度打ち解けられれば、経営者から強い信頼を勝ち得ることができ、経営者から様々な話を引き出すことができるようになります。

そのきっかけを作るために、ある程度の準備を行う必要があります。事前に経営者について調べておき、それを話題に会話を展開します。前任者に取引先の経営者が興味を持つ話題を聞いておくことも重要です。

またインターネットで経営者の名前を検索すると、趣味などの思わぬ情報を得ることができるケースもあります。

●あらかじめ質問を準備する

経営者との会話を弾ませるには、1つのキーワードからロジックツリーのように話を広げていくのが効果的です。例えば「売上の拡大」の話題であれば既存のセールス手法からビジネスマッチングなどへ、「マーケティング」の話題であればコンサルティングなどへと、自行庫が提供するサービスに話を展開していきます。

また、あらかじめ用意した質問を経営者になげかけることで、会話を途切れさせない方法もあります。例えば「会社の名前の由来や創業された動機をお聞かせ願えないでしょうか」「御社のホームページで○○という商品を見ましたが、どんな販路で売っているのですか」「御社のライバル企業はどこになりますか」「資金繰りの計画は、どなたが立てているのですか」——等の質問を準備しておき、聞き役に徹するのも1つのテクニックです。

▼このように対応しよう