

パート3

アポイントの取り方と好感を持たれるための訪問マナー

上手なアポイントの取り方と訪問時にお客様に良い印象を与えるための心得を解説する。

- ① 高橋 彩 (株)A. Style代表取締役 営業コンシェルジェ
- ② 木内清章 産業能率大学 講師

① 個人宅のポイント

アポイントの取り方

①「ソ」の音を意識する
「メラビアン」の法則をご存知だろうか。コミュニケーションにおいて、ある行動が人にどのような影響を及ぼすかを判断する実践に基づく法則だ。これは別名「7・38・55」のルール（足して100となる）とも呼ばれ、次のように定義されている。

7の話を内容など（言語情報）
38の声の高さ、スピード、抑揚、テンポなど（聴覚情報）
55の見た目。清潔感や笑顔など（視覚情報）

これを考えると、55を占める「視覚」の部分に気にするのはもちろんだが、担当者は電話でアポイントをもらうケースが多いため、まずは38を占める「聴覚」の部分に集中する必要がある。アポイントを取る際の声の出し

方（高さ、スピード、抑揚、テンポ）に注意しながら、電話の向こうのお客様と話をすると、実は、アポイントを取れる確率もぐっと上がってくる。声の高さだが、人が心地良いと感じる音程は「ドレミファソ」の「ソ」といわれる。アポイントの電話をする際には、「ソ」の音を意識してみよう。

②手鏡で自分の「表情」をチェックする
「電話では自分の表情は見えていない」と思ったら大間違い。皆さんの声を通じて、その表情は確実にお客様に伝わっている。電話をかける前に、必ず手鏡で自分の表情をチェックしてから、受話器を取るようにしたい。

③「今日は○○の人だけ」とターゲットを決める
提案やフォローの際にターゲットを絞ると同様、アポイントの電話も、ターゲットを意識してかける必要がある。

④「話す時間」を最初に提示する
お客様にとって、終わりがいつになるか分からない電話ほど苦痛なものはない。電話がつながったら、「2〜3分、お時間をいただきますか？」と、話す時間を最初に提示する。また、〇分と伝えただけからにはその時間を守ることも大切。時間が過ぎて話が続けるのは、良い印象を与えない。

例えば、「今日は、○○ファンDを持っている人だけに」「今日は、年金口座の申込みをした人だけに」「今日は、保険の提案をしていた人だけに」といった具合である。こうすることで、提案の漏れがなくなり、お客様全体を網羅することができる。

また、ターゲットを絞っているため話題を共有しやすくなり、自身の話法確立につながる。

パターンごとの切返し話法を用意しておく

お客様とのお話が弾んだ場合や、もう少し時間が必要な場合は、「あと少しよろしいですか？」と必ずお伺いを立てる。ちなみに、良い印象を与えない。

お客様との会話において、「明るく」「カラッと」「ニコッ！」で表される姿勢を常に示すようにしたい。「あの、もし、差し支えありませんでしたら…」などへりくだるような聞き方はしないようにする。遠慮した姿勢が言葉に表れ、お客様にジメツとした印象を与えるからだ。常日頃から明るい笑顔で、すがすがしい雰囲気を持つお客様と対応しよう。

お客様の反応が和らぐこともある。

断り文句②「他行と付き合っているから…」

お客様「今、お宅の銀行に用はないですよ。よそで買っていますから」
担当者「そうでしたか。現在は株価や金融商品の価額も変動が大きいときですし、やはりお客様には他金融機関のご担当者様からもご連絡が入っているところでしょっつか？」

このひと言は、お客様から賛同・同意を得るとともに、「信頼できる担当者なら、そろそろ連絡をしてくるはず」という基準をお知らせしている。つまり、他行庫の担当者のフォロー具合を観察する発言となり、お客様の印象に残りやすい。

断り文句③「セールスなんじゃないよ」

お客様「どうせ、何か売りたいんでしょっつ。」

担当者「違つんですよ。実は…」

必ず「違う」と答えよう。最初の電話は販売そのものではなく、担当者自身を認識してもらうことが第一の目的。合わせて、「このようなサービスがございました」とお客様にメリットのある情報を提供しよう。

⑥「サービス」というグッドニュースを運ぶつもりで電話する

お客様の具体的な不満やニーズを引き出すために、「当行をご利用いただき、使い勝手の悪い点はございませんか？」などと質問をしてみよう。不満やニーズを解決するためのサービスが何なのかを知る事ができるからだ。

自社キャンペーンなどで大々的にサービスができる機会であれば、「皆様に喜んでいただいているサービスがあるので、ご存知ですか？」など声をかけてみよう。どんなサービスを案内するかが、アポイント獲得のカギだ。ちなみに私の場合は、お客様に対して「ずっと放っておかれた通

⑦キーワードは「明るく」「カラッと」「ニコッ！」

お客様の会話において、「明るく」「カラッと」「ニコッ！」で表される姿勢を常に示すようにしたい。「あの、もし、差し支えありませんでしたら…」などへりくだるような聞き方はしないようにする。遠慮した姿勢が言葉に表れ、お客様にジメツとした印象を与えるからだ。常日頃から明るい笑顔で、すがすがしい雰囲気を持つお客様と対応しよう。

直近でのアポを避けつつ日時の選択肢を提示する

⑧週単位でアポイントをもらう
日時の選択肢を提示すると、アポイントを取りやすくなる。「いつ頃がよろしいですか？」という聞き方はNG。また、「今日・明日はいかがですか？」でも、急すぎてお客様にプレッシャーを与えかねない。

そこで、「今週金曜日から来週

みに、実際に会って話をする際にも同様に、必ず「お尻の時間」を確認する。その時間に合わせて会話を組み立てる努力が必要だ。

⑤「切り返し話法」を持ってお客様に電話をそっけなく切られることは日常茶飯事。ある程度「切り返し話法」を持ってもらう。次の例を参考にしてほしい。

断り文句①「忙しい」

お客様「忙しいんだから、電話してこられても困るわ」
担当者「お忙しい中、お時間をいただき申し訳ありません。お話できて、うれしかったです。またお話できますのを楽しみにしております」

お客様の昔立った言葉に対しては、「すみません」と謝らず、「うれしい」といった言葉で「感謝」を示そう。「電話してくるな」と言われても、ほとぼりが冷めたころに「先日の突然の電話のお詫びをしたく…」と電話をする。怒りの感情は、そう長くは続かない。