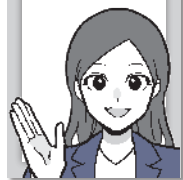


アポ取りから訪問計画への 落としし込みはこう進めよう

① 小橋一輝 OREZ, Financial Consulting
② 阿部正暢 中小企業診断士

効率的な新規開拓活動を実現するための、アポ申込みから訪問計画の落とし込みまでのポイントを見ていく。

1 アポの申込みはこんな姿勢やトークで行おう



金 利ある世界が戻ってきたこともあり、金融機関にとって新規先の開拓は、業績を伸ばすうえでも重要な業務となっている。

一社でも多くの企業へアプローチを行い有効な面談へつなげるためには、戦略的に計画を立てて行動していくことが求められる。その第一歩として必須となるのが、先方へ

のアポ取りだ。

代表的な取組みに、テレアポ工作がある。これは多くの担当者が苦手意識を持ちやすい業務だ。話を聞いてもらう前に断られることが多く、精神的な負担を感じやすい。とはいえ、正しい取組姿勢を持つことで、この業務は成長の機会にもなる。アポ取得に取り組む際の重要なポイント

定量的な目標を掲げモチベーションを維持

トについて、具体例を交えながら解説する。

初めてのアポ取りでは、話をする前に断られてしまうことが多い。だからといって、闇雲にアプローチをしても成果をあげることは難しいだろう。少しでも成功率を高めて面談につなげるために、まずは取組姿勢のポイントを三つ見ていきたい。

第一に、断られることを前提としてポジティブな姿勢を

取るか、そのために何件の電話をかけるのか、具体的に決めて行動してみよう。

アポ取りではある程度の試行回数が必要になる。実績を急ぐ気持ちも分かるが、まずは計画的に行動することを意識して取り組むことでモチベーションの維持にもなる。

そして最後に、スクリーンを用意することだ。特にテレアポ工作を行う場合は、相手に顔が見えないこともあり、声のトーンや話し方で印象が大きく違ってくる。緊張せずに話すことが重要となるため、事前にスクリーンを準備

しておくことで余裕や自信を持って行うようにしたい。

なおこの場合のスクリーンは、自分の言葉で自然に話せるように適宜カスタマイズしていくこともポイントだ。

社長の名前を挙げて受付け断らせない

アポ取りを成功させるためには、開拓先企業の事前リサーチが重要であることは言うまでもない。開拓先企業の業界について、トレンドやニュース、競合他社の動向等を調べておくことで相手のニーズや課題を推察できる。アポ申込時にこうした推察を交えることで、アプローチの内容が具体的なものとなり、興味を持ってもらいやすくなる。

事前準備が済んだら、実際にアポを申し込む。テレアポであれば、通常は相手先の受付や事務員が対応することがほとんどだろう。営業電話は

基本的に断ってよいと指導されているケースが多いため、営業電話だと感じさせない工夫を心がける必要がある。具体的には、「はじめまして」「ご担当者様はいらっしゃいますか」等、すぐに営業だと分かるトークはなるべく避けた方がよいだろう。

「いつも〇〇社長に大変お世話になっております」と相手先の社長の名前を挙げてみると、「本日は〇〇業界で役に立つ情報をお届けしたいと思えますので、〇〇社長かご担当者様にお取次ぎいただけますでしょうか」といったトークを展開すると、比較的うまくいくことが多い。

ポイントとは、受付や事務員に「自分で断ってよいのか」「これは取り次いだほうがよいのか」と感じさせることである。

また電話営業の場合は、相手の顔が見えない分、声のト

持つことだ。最初からネガティブに捉えるのではなく、一つの学びの機会と考えることが重要である。

アポの結果を振り返り、フィードバックを活用することで改善点を見つけることができる。成功したポイントや失敗した点を分析し、次のアポ取りに活かすことで、徐々に成功率を高めることができるようになるだろう。断られることは、そのプロセスの一つと捉えるのだ。

次に、明確な目標を設定することだ。1日何件のアポを

インや話し口から信頼感を与えることが重要となる。自分の名前と所属は明確に伝え、相手が時間を割き対応してくれていることに感謝の意を示し、丁寧な言葉遣いで的確かつ手短かに用件を伝えるように心がけよう。

とはいえ、やはり一発でアポが取れることは稀である。担当者が不在であったり、取り次いでもらう前に断られたりしてしまうことも多い。

その場合は深追いせずに新たな開拓先への工作に切り替えるなど、割り切って活動する姿勢も必要だ。

POINT

- ▶ モチベーション維持のため、テレアポは計画的に進めることを目指そう
- ▶ 社長の名前を挙げ、受付に「自分で断ってよいのか」と感じさせられる

