

こんにちは。
株式会社アイランド・ブレインです。

とある全国チェーンのファミレスで食事をしていると、
隣の席に男性が1人座りました。店員さんが
やってくるのにこやかに話をされていて、
どうやらその人は常連のお客様のようでした。

すると店員さんはそのお客様が
何も言っていないのですが、「今すぐ
お湯をお持ちしますね」と言いました。
普通は水を持ってくるというのが普通だと思いますが、
このお客様がいつもお湯を要望するのだと思われます。

全国チェーン店の接客方法はすべて
マニュアル化されているはずですが。どこのお店で
誰が対応しても本来は同じになるはずですが、
このような全国チェーンのようなお店でも
個別の接客、人それぞれによる対応というものが
存在しているのだということをあらためて感じました。

このメールは今まで弊社のメンバーと名刺交換をして
頂いた方や、お申し込みを頂いた方に送信をして
おりますが、配信停止をご希望される方はお手数ですが
下記アドレスまでご連絡下さい。

配信停止はこちらまで → mail@islandbrain.com

◆◇ 新規開拓物語 VOL.388 ◇◆

■短期間でプロセス分解することはできない

今日もある工作機械メーカーのお話の
続きです。

↓当社の営業代行の成功事例はこちら↓

<http://www.islandbrain.co.jp/result/>

個人個人の能力や経験に頼っている営業活動を
共有化、組織化したいという考えから
営業管理システムを導入し、営業活動を
プロセス分解して、その段階ごとの進捗を
追いかける体制を構築しました。

しかし、ある程度のコストをかけて実施をしているのですが
なかなか思うような成果が上がってきていません。
現場ではどうなっているのかをあらためて調査をしました。
すると、いくつかの問題が見えてきました。

まず、経験のある営業担当者からのヒアリングを基に
営業活動をプロセスに分けたのですが、
その分けたプロセスそのものが正しく機能をして
いませんでした。

経験のある営業担当者も、自分はこのようなプロセスで
営業活動をしていると言ったものの、よく考えてみると
それ以外のパターンもあったり、自分でも気づいていない
枝分かれがあったりと、すべてのプロセスを表現しきれて
いないことが分かりました。

そして、特定の経験を持つ営業担当者のみが
通用するプロセスも組み込まれていたりして、
経験のない担当者にはそのプロセスを実行することが
できないものもありました。

結果としてシステムが形骸化していて、
形式的には使われていますが、有機的かつ
有効的に使われていない状況となってしまう、
成果に繋がっていませんでした。

プロセス管理をしていきたい、営業活動を平準化したいと

いうものは引き続き重要な課題であるため
解決にもっていかなければいけないのですが、
そのためにも経験のある営業担当者の持つ
プロセスが何かがあるのか、さらなる深い観察から
行わないといけないという結論になりました。

↓当社の営業代行の成功事例はこちら↓

<http://www.islandbrain.co.jp/result/>

(次週は・・・

相手が払う金額はいくらなのか・・・？
粗利益の低いサービスの新規受注をした
ある求人広告の営業担当者の新規開拓物語です。)



営業代行のご相談は下記までご連絡下さい。

株式会社アイランド・ブレイン

MAIL info@islandbrain.co.jp

URL <http://www.islandbrain.co.jp>

TEL 052-950-2320(名古屋)

03-5201-3757(東京)

06-6131-8329(大阪)



このメールマガジンは、株式会社アイランド・ブレインの
メンバーと名刺交換をしていただいた方に配信をしています。

お心当たりのない方、配信停止をご希望される方は
お手数ですが下記メールアドレスまでご連絡下さい。

配信停止はこちらまで → mail@islandbrain.com

【発行元 お問い合わせ先】

株式会社アイランド・ブレイン

〒460-0003 名古屋市中区錦 3-4-6 桜通大津第一生命ビル3F

〒103-0027 東京都中央区日本橋 3-2-14 日本橋KNビル3F

〒530-0001 大阪市北区梅田 1-11-4 大阪駅前第4ビル20F

MAIL info@islandbrain.co.jp

URL <http://www.islandbrain.co.jp>

TEL 052-950-2320(名古屋)

03-5201-3757(東京)

06-6131-8329(大阪)
