

こんにちは。
株式会社アイランド・ブレインです。

このメールマガジンと弊社からの定期郵送物である
「新規開拓通信」が弊社ＨＰからダウンロードできます。
下記ＵＲＬとユーザー名・パスワードをご利用下さい。
<http://www.islandbrain.co.jp/html/download.html>
ユーザー名：shinkikaitaku
パスワード：1050

昨日電車に乗るために駅で待っていると、
あれ？どこかで見たことがあるな・・・と思う方が
電車から降りてきました。

私がおの人に声をかけようかどうしようかと思っていると
どうやら相手もそう思っているようで、お互い顔を
見合わせた時間が数秒あった後に、
「○○さんですか？」と声をかけました。その方は
高校の２つ先輩の方で、本当に久しぶりの再会でした。

私は本来その電車に乗る予定ではなく、１本早い電車に
乗る予定でした。しかし、電話対応や書類の準備などで
予定よりも遅れてしまいました。予定通り行っていれば
その方と会う事はなかったのかと思うと、とても不思議な
気持ちになります。

世の中には偶然はなくすべて必然である、というような
こともよく言われます。この世界にはまだまだ
不思議なことがたくさんありますね。

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.co.jp

■ クライアントと建設的な関係を築くためには・・・

今日もある求人広告会社の営業マンのお話の続きです。

彼はクライアントの一方的な要望やクレームの対応に苦慮していることを上司に話すと、それは自分が望んでいるものであるという主旨の答えが返ってきました。

「確かに無茶な要望やクレームが多いクライアントに対応するのは精神的にも大変だね。でも、そういうクライアントの何が楽かっていうと、考えなくてもいいことと、責任を持たなくていいことが楽なんだ。基本的にクライアントの要望どおりにやっていけばいいからね。

言葉を選ばずに言うと、対応が大変なクライアントが多いということは、考えることと、それに対して責任を持つということが足りないということとほとんど同じだと思う。まあ、そうはなかなか思えないだろうけどね・・・。」

「でも、自分の意見を挟ませてくれないクライアントもいると思いますが・・・」

「確かにどうしようもないという人はいるとも思う。でも全員が全員そうではないと思うよ。事前にしっかり考えてその商談に臨めば、意見を言える場面はあるはずだ。反論されたり、意見を潰されたりするのが怖いかもしれないけど、間違っことを押し通して損をするのは結局はクライアントだからね。そして、クライアントが損をすると、結局は自分に返ってくるでしょ。」

「まあ、確かにそうですね・・・」

「クライアントと建設的な関係を持つことは、クレームを受けることよりも、ある意味では難しいし大変だ。なぜなら、起きてもないことを想像して考えて、クライアントの先に回って提案をしないといけない。起こりうるいくつかのパターンを想定しながら最適なものを選んで話さないといけない。

これは、クレーム処理よりも多くのことを考えなければいけないから大変なんだ。クレームを受けるほうが楽というのはそういう意味だよ。

だから、君が成長して考えることができるようになって、自分が考えたことに責任を持てる、クライアントがそれを信頼して実行してもらっていいんだと思えるようになれば、必然的にクライアントからのクレームはなくなるはずだよ。」

彼はこの話を聞いて、やはりクライアントのクレーム対応が楽だとは到底思えませんが、それがなくなるというならば、上司の言うことを理解できるようになりたいと思いました。

(次週は・・・

紹介をいただくためにはどうすればいいか？
新規顧客の紹介をいただくために手を尽くした
保険会社の営業マンの新規開拓物語です。)

■ □ _____

BtoB の新規開拓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 052-459-1050



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.co.jp

【発行元 お問い合わせ先】

株式会社アイランド・ブレイン

〒453-0013 名古屋市中村区亀島一丁目1番1号

MAIL info@islandbrain.co.jp

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

TEL 052-459-1050