

こんにちは。

株式会社アイランド・ブレインです。

一度発生したトラブルは二度起こらないようにする。

営業分野に関わらず、全ての仕事において
この考え方は基本であると言えます。

しかし、明らかに同様の事案であれば
前回の反省を活かして解決を試みることはできますが、
現実では全く同じ事案が発生することは少なく
毎回微妙に異なる事案が発生することが多くあります。

そのような時に前回のトラブル解決の
「考え方」を応用して、今回のトラブル対応に活かす
ことが重要になります。

言葉で書くと簡単ですが、皆さま実践できているでしょうか？

今週からのメルマガは、
このようなトラブル対応における考え方について
皆さまの参考になる事例を紹介していきたいと思います。

営業マネージャーの役割とは？

営業マネージャーの仕事と役割について記載した「営業の教科書」はこちら↓

<https://www.islandbrain.co.jp/blog/role-of-sales-manager/>

・

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 →

<https://q.bmv.jp/bm/p/f/tf.php?id=islandbrain&task=cancel>

■問題の根本を考える・・・！？

今週からは、ある印刷会社の営業マネージャーのお話です。

営業マネージャーの役割とは？

営業マネージャーの仕事と役割について記載した「営業の教科書」はこちら↓

<https://www.islandbrain.co.jp/blog/role-of-sales-manager/>

毎月同じようなクレームやトラブルが発生するが
その反省を次回に活かすことができていない・・・。

営業部の管理者を務める彼は、
営業部メンバーが直面するトラブルについて
毎月同じような内容のトラブルが発生している状況に
悩みを抱えていました。

トラブルやクレームが発生してしまうことは
結果論としてしょうがないとしても
前月と同じような内容のトラブルであれば
事前に防ぐことができたのではないか・・・？
毎回内容が微妙に違うとはいえ共通することもあるし、
過去の反省を次回に活かす意識を高めるには
どうすればいいのだろうか？

彼はこのようなことを考えていました。

そこで彼は今まで個人毎でしか管理していなかった
営業上のトラブルやクレームについて
毎月の営業会議の場で取りまとめて
営業メンバー全員と共有することにしました。

又、その際に

「このトラブルやクレームの根本的な問題はなにか？」
を皆で考えることをルール化したのです。

トラブルやクレームの根本的な問題・・・。
と言われても、最初のうちは分からないことも多く
戸惑ってしまうことも多くありました。

しかし、毎月の営業会議のなかで、
この取り組みを続けていくうちに
皆の意見に徐々に変化が出始めてきたのです。

営業マネージャーの役割とは？

営業マネージャーの仕事と役割について記載した「営業の教科書」はこちら↓
<https://www.islandbrain.co.jp/blog/role-of-sales-manager/>

(次週へ続く・・・)・



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 →

<https://q.bmv.jp/bm/p/f/tf.php?id=islandbrain&task=cancel>

【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 4F

〒530-0001 大阪市北区梅田 1-11-4 大阪駅前第4ビル 10F

MAIL info@islandbrain.co.jp

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

TEL 052-950-2320 (名古屋)

03-5201-3757 (東京)

06-6131-8334 (大阪)
