

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>

■根本的な課題解決を行う・・・！？

今週もある印刷会社のお話の続きです。

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/>

この会社で営業マネージャーを担う彼は、
毎月の営業会議で営業担当者ごとに発生した
トラブルやクレームを営業部全員で共有することを
営業会議のルールとしました。
そして、この会議のルールとして
「このトラブルやクレームの根本的な問題はなにか？」
を考えることを呼びかけました。

皆、初めのうちはどのように考えればいいのか
理解できていない様子もありましたが、
この取り組みを継続しているうちに
徐々にこの「根本的な問題解決」を考えることに
慣れてくるようになりました。

発生したトラブルやクレームの内容は
一見違う事柄であったとしても、
その発生の原因となっている行動（きっかけ）は、
実は同じ要因であることは多くあります。

- ・営業担当者の事前確認が不足していた
- ・お客様に前もって一言伝えておけばよかった
- ・社内確認した後にお客様に提案すべきだった

などなど。

発生したトラブルやクレームなどの事象は違うにしても
その根本的な発生原因を防ぐことができていれば、

そもそもトラブルやクレームに繋がらなかった
ということを次第に皆が理解してきたのです。

1つ1つのトラブルやクレームの解決を考えようと思うと
無限に対処方法を考えなければいけませんが
根本原因の解決を考えることができれば
大元から問題の発生原因を解決することができます。
(むしろ根本原因を解決していかなければ
時間がいくらあっても足りなくなると言えます。)

彼の呼びかけで、毎月の営業会議のなかで
このような意識で考えることを継続した結果、
営業担当者の考え方が徐々に変わってきたのです。

営業分野以外でも活用できる
「問題の根本原因を考える」という習慣。

是非皆さまも取り入れてみては如何でしょうか？

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/>

(次週は・・・)

セミナーに一生懸命参加しているけど成果が出ない・・・。
外部セミナーや研修に積極的に参加するも
成果に繋がらないことに悩む通信会社の営業担当者の物語です。)



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 →

<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)
