

こんな工夫も
成果を左右!

ワンランク上の 個人渉外テクニク

最後に、自宅を訪問した際にお客様に一目置かれる・好印象を与えるための工夫やアイデアを紹介する。

金

融機関の規模によってライナップの多寡はあるが、個人ローンや運用商品など個人向けの商品・サービスについては、金融機関によって大きな差異が出るものではない。

差別化のポイントはお客様に「この担当者に頼みたいな」と思ってもらえるか否かである。説明・提案に必要な資料を漏れなく揃えておく、幅広い話題を収集しておくことはもちろん、以下に挙げるようなひと工夫でお客様に好印象を与え、信頼関係を築いていこう。

テクニク① 替えの靴下・ストッキング

個人渉外の担当者は、靴を脱いでお客様の自宅に上がる場面が多い。靴下に穴が開いていた汚れていたり、ストッキングが伝線したりしては、「だらしない」という印象を与えてしまう。

清潔感のある身だしなみを心がけ、念のため替えの靴下・ストッキングを用意しておこう。

付箋

汗をかきやすい夏場は、替えのシャツもあると安心だ。

付箋(ポストイット)は、パンフレットや説明資料などに貼り、お客様に「特に注目してほしい部分」であることを印象付けるために使う。重要度や項目によって色や種類を変えるなどの工夫も行い、お客様の理解を助けよう。

テクニク② 封筒・一筆箋

明細書や受領書などをお客様に渡すとき、サツと「受領書在中」と書いた封筒に入れたり、クリアファイルに挟んだりすると、「気が利くな」「丁寧な担当者だな」と感心される。

年配のお客様の場合、「次は

再来週の水曜にまいります」と次回訪問の約束をしても、後で「何日だったかな?」などと問い合わせることも少なくない。面談時に次回訪問の約束ができたなら、「5月15日(水)15時(近代銀行・山田)など書いた一筆箋(カードサイズでよい)を渡してみよう。

「冷蔵庫に貼っておいてくださいね」などと笑顔で伝えると、「これなら忘れないな」と喜んでもらえるし、「来週、山田さんが来るんだっとな。そのときに○○のことも聞いてみよう」などと折に触れて思い出しってもらうことにもつながる。

テクニク④ 契約用のペン

いつ契約になってもいいように「朱肉・捺印マット・印鑑拭き」を持ち歩いている渉外担当者も多いと思う。もうひと工夫して、特別感を演出する「契約

用のペン」を加えてみよう。老舗ブランドのボールペンや、クリスタルやハーバリウムなどで装飾されたボールペンなどを差し出されれば、お客様も少し気分が高揚する。こんな工夫も、気持ち良く契約してもらう一助になるはずだ。

テクニク⑤ レターオープナー

お客様の自宅で面談しているとき、「せっかくな金融機関の担当者に来てくれたから、色々相談したい」と、他の金融機関から届いた資料などの説明を求めにくるお客様も多い。

中には未開封の封書を(お客様の許可を得て)開封する場面もあるが、このときビリビリと手で破り開けたり、「ハサミをお借りできますか」と、お客様に手間をかけさせるのはスマートでない。サツとレターオープナーを取り出してきれいに開封

し、「できる担当者」を演出しよう。

吉日をチェックして 契約を後押しする

以上のように、持ち物のひとつで印象を良くするだけでなく、独自のアイデアを駆使している担当者も多い。

例えば、大口のお客様などに新年の挨拶回りをする担当者は少なくないと思う。だが、これは他行庫の担当者も行っているため、差別化にはならない。



リスクのことが書かれている部分には黄色、手数料のことはピンク、税金のことについては青色の付箋を貼っておきますね。後で気になることが出てきたら、その部分を見てみてください。など伝えておけば、お客様も調べたいことをすぐに確認できる。

今は様々なタイプの付箋が売られているため、お客様の好きな動物やキャラクターが描かれたものを使うこともお勧めしたい。それだけで、面談の場が明るく・楽しくなるはずだ。

この点、年が明けの前に「クリスマス」を名目に挨拶をして

いる担当者もいる。他行庫の担当者よりも先に「これからよろしくお願いします」と時候の挨拶を済ませてしまい、年明けは他行庫の挨拶回りが一段落した時期に訪問することで、ゆっくり落ち着いた話をすることができそう。

お客様の中には縁起を気にする人も少なくないため、大安や寅の日、一粒万倍日といった吉日をチェックしておき、「今日は金運が良いという寅の日ですから、新しいご契約にはピッタリですね」などお客様を後押ししている担当者もいる。

短い時間でも何度も顔を合わせることで距離を縮めている担当者もいるし、ために手紙を書いている自分を印象付けている担当者もいる。上司や先輩の活動も参考に、自分の良さが伝わる工夫を考えてみてほしい。