



事 務手続きの手際が良いことから、信頼を獲得している担当者もいる。営業するのが融資でも預かり資産でも、事務手続きを正確でスピーディに進められることは、お客様の信頼獲得につながるスキルだ。

このタイプは、昨今みられるような「営業店の事務を経た担当者」にとって、特に参考しやすい例かもしれない。自身の事務処理能力を高めることはもちろんであるが、渉外に出れば内部事務の手続きを他の人に依頼することも多い。内部の事務も理解しているなら、スムーズに進めやすいだろう。

事務手続きをよく知らない、人が作った書類を精査できなかったり、不備に気付かなかったりする。お客様から質問されても答えられないうえ、手続きに不備があつて後でやり直すようなことになれ

担当者がかうした手続きをお客様とともにスムーズに進めるには、その手順だけでなく周辺の努力も大切だ。例えば、確かな商品知識。融資や投資信託といった商品

商品知識や説明法も身につけたい

ば、結果的にお客様の信頼を損ねてしまう。できる渉外は、お客様が記入する書類の書き方や印鑑の押し方といった手順を、正確に説明してスムーズに進めている。店内で作成する書類も人任せにせず、自分でもチェックすることでより正確な書類を作成しているものだ。

特徴 2

事務手続きや説明で好印象を与えている



成長への近道！

できる渉外担当者の4タイプを知っておこう



渉外活動を始めたばかりの段階では、先輩の所作や言動が参考になる。よくみられる活動のタイプ別に特徴を紹介するので、取り入れられるものは真似してみよう。

黒木正人 ファイナンススタイリスト
行政書士事務所長

特徴 1

お客様に対して端的・手短かに要点を伝えている



仕 事を始めたばかりの頃から自分の渉外スタイルで活動することは難しい。ビジネスは模倣であるといわれるように、まずは「自分にも真似できそうだ」と思える先輩を真似てみよう。できる渉外担当者の商談の進め方やコミュニケーション方法、話し方などを真似したうえで、自分の強みや性格を活かして渉外スタイルを作り上げていくとよい。

うものだ。渉外活動を始めて間もない頃は、商品のPRポイントや注意点をすべてもれなく話そうとしがちだ。伝えるべき情報が不足しないよう、より多くの情報を与えたいと思うからだろう。しかし、たとえすべての情報を聞いても、お客様の記憶に残る情報量は多くはない。むしろ、情報量が多ければ要点がぼけてしまい、お客様の印象に残りにくくなってしまふ。

POINT
ぎる果い題・き
ず逆効な話ズ
しはかねレー
話はしから説明
多く営業の準備
長と、もたたく
● 3つで、数分
● 3つで、数分

POINT
スムーズに
お客様と
お話し
上手な話
に慣れて
その知識
商品から
スムーズに
お客様と
お話し
上手な話
に慣れて
その知識
商品から