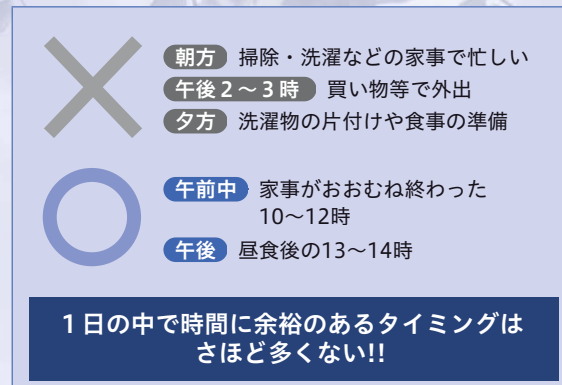


図表1 電話をかける適切なタイミング（個人宅）



初回は自分について知ってもらおう

自宅を訪問した際には、電話での応対のお礼とともに、改めて自己紹介と訪問した目的を簡潔に告げたいうえで説明に入ろう。初回面談でいきなり成約に結びつけようとしてはいけない。まずは面談を通じて自分を知ってもらい、お客様が何を望んでいるかを把握

握することが重要だ。そのためにも、明るく爽やかな応対をしてお客様に良い印象を与えるのがポイントである。

また、新規開拓などのローラー活動の場合は、インターホン越しのやりとりが中心になるが、昨今の特殊詐欺の影響でお客様は疑り深くなっている。金融機関の行職員であるとか名乗る際、身分証明証をカメラにかざしながら「〇〇銀行△△支店の近代太郎と申します。この度町内の担当になりましたのでご挨拶に伺いました」と用件をはっきりと伝えよう。インターホン越しの挨拶に終了したとしても、礼儀に欠けた態度をとると不誠実な印象を与えてしまうので要注意だ。

玄関ドアを開けてもらえた場合は改めてお礼をする。その際の挨拶は

「住宅ローン借換えのご提案にうかがいました。チラシをご覧ください」「キャンペーンなど耳寄りな情報があればご案内させていただきます」等と手短かに述べるにとどめ、しつこく営業することは控えよう。

次につながるような挨拶を心掛けよう

なお、ローラー活動等アポなしで訪問して不在の場合には、そのまま帰るのではなく名刺に「後日訪問させていただきます」と書き添える。

また不在時用に「いつも大変お世話になっております。本日は突然にお伺いしました。申し訳ございませんでした。後日改めて訪問させていただきます」といった内容を書いたメモを用意しておき、名刺と一緒に郵便受けに投函しておけば次回の訪問につなげやすい。

POINT

- ▶ アポ取りの成功には、適切なタイミングでの電話が重要になる。お客様に比較的余裕のある時間帯を狙おう
- ▶ 初回面談で成果を求めてはいけない。自分がどんな人間であるかを伝え、お客様のニーズ把握に努めよう



個人宅・事業所訪問にはこのように取り組もう

個人宅や事業所へ訪問する際にはアポ取りが必要になるが、首尾よくアポが取れても、初回面談で悪い印象を与えてしまうとその後の取引に影響してしまう。ここでは、アポ取りから初回面談という行程をうまく進めるための取組みを解説する。

岩瀬万里夫

I 個人向け営業活動のアポ取りとアプローチ

営業 業活動の基本はお客様と面談をすることだ。しかし、いきなりお客様のところへ訪問してもスムーズに面談ができるわけではない。そのため、電話による面談のアポ取りという行動が非常に重要になってくる。

また、初回面談や新任挨拶のときの第一印象も重要だ。最初にお客様から好印象をもたれるかどうかで、その後の営業活動がスムーズに運ぶかどうかが決まるといってもよいだろう。

そこで、個人宅への訪問に向けたアポ取りのポイントや初回訪問時に意識したほうがよいことを解説する。

アポ取りのタイミング

昨今の個人宅は日中の在宅率が低下傾向にあるため、事前にアポを取ったうえで訪問が望ましい。アポ取りは電話ですることになるが、忙しいときに見知らぬ相手から電話を受けると、皆いらだちやすく、つい電話を切りたくないものだ。つまり、アポ取りを成功させるためには適切なタイミングで電話をする必要があるということだ。

例えば、朝方は掃除・洗濯などの家事で忙しく、午後2～3時は買い物で外出、夕方にかけては洗濯物の片付けや

アプローチのコツ

まず自分がどのだけであるかを名乗り、突然の電話をお詫びしたうえで、2～3分時間をもらえるか確認する。ここで所要時間を告げるのは、長々と電話の相手をさせるつもりがないことを伝え、相手の警戒心を解くことが目的である。そのうえで用件を簡潔に説明し、「詳しくは面談して説明したいので、自宅訪問したい」旨を伝え、訪問日時の調整をしよう。