

Q3

渉外は上司も皆忙しそうで時間をとって相談できる相手がないんです…。



A3

部下に教えることも上司の仕事だから、タイミングをみてまずは相談してみよう



あなたは、実際に上司に相談したことがあるだろうか。まずは、一度思い切って相談してみることをお勧めする。「忙しそうだから相談したら迷惑になる」と自分が思っているだけで、当の上司は気にしていない可能性があるからだ。

上司の評価には、部門目標の達成と、部下の育成の2つがある。部下が育てば支店全体の業績を上げられるし、業績が上がれば部下は成功体験を多く得るからさらに育つ。この2つは、一方に偏っても運営が難しくなるため、「車の両輪」のようなものだ。大抵の上司はこのことを理解しているうえ、上の役職になるほど、自分自身の営業成績よりも部門目標や部下の育成が重要になる。

しかし、いまはプレイングマネージャーとして自分の仕事で忙しく、相談しにくい雰囲気を作っている上司が多いことも事実だ。多くの上司は、心の中ではこれを自覚して「部下に気を配るべき」と考えているから、臆せず相談してみよう。

ただし、タイミングは大切だ。例えば渉外が来店して一堂に会する夕方の時間帯や、朝のミーティングの時間帯など、上司が話しやすいタイミングを見計らって声をかけよう。ポイントを絞り、分かりやすく簡潔に相談する配慮も必要だ。

Q2

運用商品は専門的すぎて上手に説明できる自信がありません…。



A2

商品内容を理解したうえでマニュアルや先輩の話し方を真似してみよう



最初から上手に説明できる人はめったにいない。また、最初から「独力で上手な説明方法をマスターしなければいけない」と言う上司・先輩もいないだろう。上司や先輩も、あなたと同じ気持ちだったことがあるからだ。

「上手に説明する自信がない」と感じるのは、真面目に営業方法を考えているのだから健全なことだ。そんな後輩に、先輩たちは教えてあげたいという気持ちになる。むしろ先輩たちが警戒するのは、専門的な商品を勝手に解釈して誤解を招くような表現を使うなど、新人が自分だけの判断で「上手に説明できた」とってしまうことだろう。

説明の仕方をマスターする方法は、いくらでもある。1つは、マニュアルの応酬話法を読んで覚えること。読んだら先輩にロールプレイングの相手をお願いして練習しよう。もう1つは、先輩の面談の場に同席させてもらって説明方法を聞いて学ぶことだ。自分が担当するお客様に説明する際、先輩に同席してもらうことも有効だ。

もちろん、自分自身が運用商品を理解する努力も欠かせない。自分が理解できていないことは、

どんなに上手に説明してもお客様にも伝わりにくい。

Q1

事務の仕事しか知らないのに 渉外で本当に活躍できますか？



A1

事務の仕事で培ってきた知識が営業で生きるから大丈夫。先輩たちも同じ状態を経て活躍している



渉外活動のベースは、事務の仕事だ。事務の知識なしに、渉外はできない。

例えば、取引先企業の社長から「設備資金を借りたい」と言われたとしよう。このとき、貸付形式は「証書貸付」で、必要書類は「金銭消費貸借契約証書」であるということがピンとこなければ、渉外は務まらない。

その一方で、「事務の仕事しか知らない」という担当者には、これまでの仕事を通して事務知識を習得してきたという強みがある。渉外係に異動するにあたって、そのアドバンテージを上司も認めているはずだ。

いままで事務の仕事をするなかで、渉外の持ってくる書類の不備や、受取り漏れに悩まされてきたかもしれない。自分が渉外係になったら、事務担当者にそんな思いをさせないように配慮しよう。それにより自身の営業はもちろん、組織の運営もスムーズになる。

実際のところ、いま渉外として活躍している先輩渉外も、事務の仕事しか知らない段階から始めて次第に渉外活動を習得してきた。みんなが通ってきた道をあなたも通ろうとしているのだから心配はいらない。そう考えて、自分の強みを生かしながら習得していこう。

金指光伸

渉外に配属されて間もない担当者は様々な悩みを抱えるが、先輩や上司には聞きづらいことも…。よく聞く7つの疑問に答えよう。

これが知りたかった！

**新米渉外が抱えがちな
お悩みQ&A**

