新規開拓のキホンと成果を上げるテクニック

ここでは、新規開拓の心構え・基本、事前準備や応対のポイントなどを紹介します。

①～⑩：神谷武（元銀行渉外マン 経営コンサルタント）
⑪～㉑：井村清志

新規開拓に臨む心構え

① お客様から断られるのを前提で取り組む

新規開拓では、「対象先のすべてが必ずしも自分（自行庫）に関心があるわけではない」という冷静な開き直りのマインドを持ってからスタートすることが重要です。このような心づもりをしておくと、気持ちが楽になります。

どんな仕事でも、契約に至るには、提案が相手方のタイミング・ニーズに合致し、価格など諸条件で折り合う道筋をたどります。ただし、この道筋の途中で相手の気分が変わることで覆ることもあります。「契約とは相手の都合次第」――こう考えると、新規で契約がもらえる相手と巡り合うのは簡単なことではないと悲観したくなるかもしれません。

しかし、「だから断られるのは当たり前」と開き直れば、いちいちへこたれているのがばかばかしく思えてくるでしょう。

途中であきらめない

明けない夜はありません。着実に新規開拓活動を続けていれば、いずれ契約をもらえるお客様と巡り合えます。途中であきらめずに継続してください。

日常的なルーティンとして長期的に活動を行っていくにあたっては、次のようなことを実践するとよいでしょう。

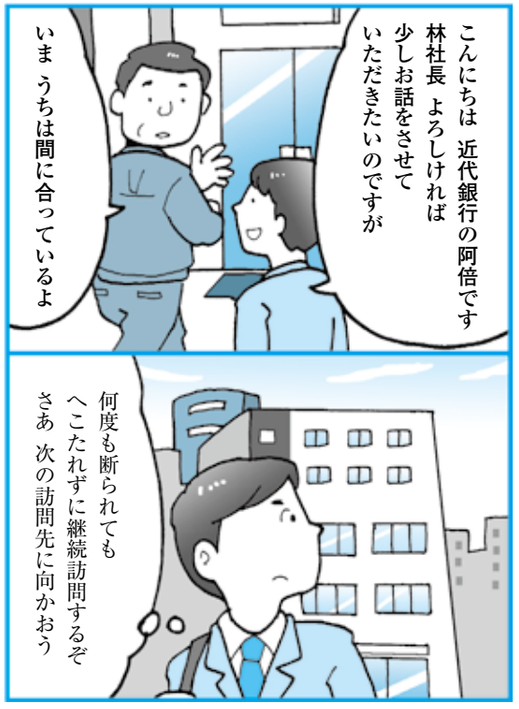
㋐数多くのお客様と接点を持つ

成果を多く獲得するには、とにかく裾野を広くしておくことが大事です。数多くの対象先と接点を持つようにしましょう。

㋑「それっきり」にならないように、必ずフックをかける

次の面談につながるように、宿題をもらうことが有効です。お客様に頼まれなくても「○○について調べてきますね」と言って、自ら宿題を作るほど、次の接点にこだわるとよいでしょう。

▼こうして取り組んでみよう



新規開拓に臨む心構え

② 悩む時間を減らしてできることから着手する

新規開拓は、お客様に断られることが多いものであり、やっと接点が作れても契約までに時間がかかることも珍しくありません。後悔に沈んだり、結論が出ないことに悩んだりして、いちいち留まれば時間がもったいないでしょう。

「できることから進めていく」「とにかくお客様に会う機会を増やしていく」姿勢で行動しましょう。やりながら考えられれば理想的です。

ムダな動きに意味がある

忙しいときは、効率的に成約を取ろうとして、逆に思い悩みがちです。うまくいかなくて「こんなムダな動きをしていて意味があるのだろうか」と思い、行動がストップすることもあるでしょう。

そういうときこそ、新規開拓では、裾野を広げることや継続的に接点を持ち続けることが大事であることを思い起してください。ムダに思えるような動きこそ意味があるものなのです。それが最短距離で新規開拓を成功させるための動きであると認識しましょう。

上司や先輩に経験談を聞いたり、相談したりすることも有効です。みんな同じ思いを乗り越えてきているので、多くのアドバイスやヒントを得られます。

▶こうして取り組んでみよう

新規開拓に臨む心構え

③ 小さな接点の積み重ねが成果を生むことを意識する

接点づくりで重要なのが、日常の挨拶です。

例えば、自店を午前9時に出て担当エリアに入った場合、出勤途中の人や自宅のベランダで洗濯物を干している主婦、送迎バスを待つ幼稚園児のママ友たち、散歩する高齢者、店のシャッターを開ける商店主などとすれ違うときに「おはようございます」と挨拶します。午後に同じ通路を行き来して再び会えば、朝に挨拶していても「こんにちは」と言います。

こうしたことを毎日繰り返すうちに、「暑いですね」と他愛もない言葉を交わすようになって、ときには「ご近所トラブル」などの世間話に加わるような関係性が生まれます。

自然にお客様の声がかかる

その間一切セールスしていなくても、ただの顔見知りの人ではなく、地元の金融機関の行職員であると認識してもらえるので大丈夫です。次第に「銀行さん、ちょっと教えてほしいんだけど」などと自然に声がかかるようになり、徐々に新規取引を獲得できるようになります。

お客様との関係づくりでは、こうした小さな積み重ねが奏功するものです。意識することで行動も変わります。

▶こうして取り組んでみよう