

THANKS

(VOL. 310)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：2023年4月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-0043
埼玉県所沢市弥生町 1792-10
TEL:04-2936-6149
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

「顧客志向に基づく提案型営業の基本⑤」・・・適切なビジネスマナー

本誌では、「顧客志向に基づく提案型営業の基本」というテーマを特集しています。
前回は、営業としての基本姿勢を確認するとともに、提案型営業を実践する際の、基本的な手順を紹介しました。

今回もその続きです。

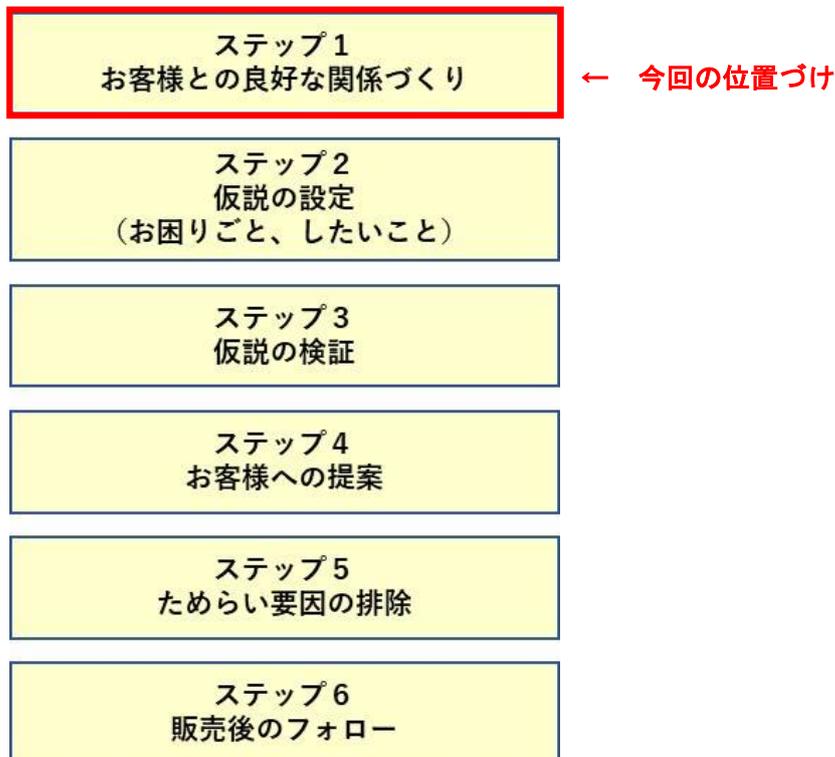
まずは、ステップ1の「お客様との良好な関係づくり」に入ります。

なお、本誌のバックナンバーは、以下のサイトでご覧になれます。

<http://www.thanksmind.co.jp/newsletter.htm>

1. 前号の復習 = 「提案型営業」の基本手順

提案型営業を実践する際の基本手順は以下の通りです。



2. 各ステップの内容

ステップ1：お客様との良好な関係づくり

(1) 適切なビジネスマナー

「この前、若いコンサルタントが営業に来たいって言うから会ってみただけだよ・・・」
「へ～、それで、どうでした？」
「最悪だった！」
「どうしてですか？」
「派手な服を着てやって来て、腕組みしながら人の話を聞いていたり・・・ まあ、とにかくすごい偉そうだった」
「なるほど・・・ ちなみに提案された内容についてはどうでした？」
「ほとんど話を聞いていなかったから、よく分からない・・・」

お付き合いがある中小企業の社長さんと私の会話です。
「この営業担当者は、嫌な感じだな・・・」
もし、お客様にそのような印象を持たれたら、お客様は、ほとんど自分の話をしてくれないし、また、営業担当者の話も聞いてくれないでしょう。
提案型営業を実践するための第1ステップは、「お客様と良好な関係づくり」です。
そして、そのために、まず必要なことが、「適切なビジネスマナー」です。

① ビジネスマナーの基本的考え方

ビジネスマナーとは、仕事の中で、**相手を不快にさせないための作法**です。
基本的な考え方として、以下の2つが大切です。

1) 他人基準の厳しい見方で考える = 自分基準はNG

以前、一緒に仕事をしていたパートナー会社の女性の営業担当者に同行した時のことです。
電車での移動中、隣のつり革につかまっていた彼女に着電がありました。
「車内での通話をご遠慮ください」
耳にタコができるくらい聞いている、電車の中でのアナウンス。
私は、当然、「今、電車の中なので、後で掛け直します」という言葉を予想していました。
しかし、平然と話を続ける彼女。
私は他の人の目が気になり、嫌な思いになりました。

目的地の駅に到着した時に、私は彼女に尋ねました。
「電話が掛かってきた時、どうして、掛け直さって言わなかったの？ 車内での通話は禁じられているでしょ」
「私、別に他の人に迷惑かけていませんよね？」
「えっ？ どういうこと？」
「小声で話していたし・・・ あの車両には、もっと大きな声で話をしていたオバさんもいたし・・・ あのくらいの声だったら問題ないと思いますよ」

皆さんは、彼女の発言をどう思いますか？
私は開いた口が塞がりませんでした。
確かに、彼女が小声で話していたのは事実です。しかし、それで「問題ない」と思うことが問題です。
彼女の一番ダメなところは、「自分はその位の声の大きさがいいから、他の人も気にしない

いだろう」と安直に考えていることです。

気にするか、気にしないかの基準は、人によって違います。

ちなみに、私は声が全く聞こえなくても、電車の中で電話を掛けている姿を見るだけで、不快な気持ちになります。

実際、彼女が電話を掛けている時、私は厳しい目で見て、他の乗客を何人も目にしました。

ビジネスマナーに関しては、「自分は気にならないから良いだろう」という自分基準はNGです。常に他人基準の厳しい目で考える必要があります。

2) 多数決は通用しない = ひとりでも不快な思いをする人がいたらNG

私が新入社員だった頃、会社に金ボタンがついているブレザーを着て行ったことがありました。

「伊藤さん、ちょっと来て」

私は課長に別室に呼ばれました。

そこで言われた言葉が非常に印象に残っています。

「恰好いい服だね」

「ありがとうございます」

「でも、仕事着としては、止めた方が良くと思うよ」

「どうしてですか？」

「これから伊藤さんは、営業としてお客様のところに訪問するだろ？」

「はい」

「たぶん、10人中8人くらいは、あなたの格好を見ても何とも思わないだろうよ。もしかしたら、1人くらいは、『恰好いいね』って言ってくれるかも知れない。でも、1人か2人くらいは、たぶん、『チャラチャラして嫌な感じ』って思うだろうね」

「.....」

「それって、伊藤さんにとって、もったいないことだと思うよ。せっかくそのお客様のために一生懸命仕事をしようとしても、『嫌な感じ』って思われたら、全然、話を聞いてくれないよ」

「.....」

「服装については、加点を考えることは不要。まずは、失点しないように、万人に受け入れられるようなものになさい」

「大多数の人がOKだから良いだろう」

この多数決の考え方が、ビジネスマナーには通用しません。

ビジネスマナーは、一人でも「不快だな」と思う人がいたら配慮すべきものなのです。

②適切なビジネスマナーを実現するためには？

マナー研修の中には、「髪の毛を整えなさい！」とか「目上の人には敬語をつけなさい！」等々、「××しなさい！」ばかりを説明するものもあります。

確かに「型」は大事なのですが、ハッキリ言って、こうした研修の効果は低いです。

受講生としては、研修終了直後は意識もするし行動もするのですが、ほとんどの場合、すぐに「忘れて」しまいます。また、習っていないことについては、応用が利きません。

適切なビジネスマナーを行い、継続するためのポイントは以下の通りです。

自らの容姿や動作等を、「お客様の視点から見てどう見えるのか？」を意識すること

「マナーだから髪の毛を整える」と考えるのではなく、「もし髪の毛がボサボサだったらお客様は自分に対してどういう印象を持つだろうか」というように、お客様の視点で自分を見つめる習慣が重要です。そうすれば、忘れることはありませんし、服装や態度といった別のことにも応用できるのです。

ビジネスマナーをお客様の視点で考えてみよう！

それでは、具体的なビジネスマナーの項目を、お客様の視点から振り返ってみましょう。今回は紙面の関係で、「身だしなみ」と「立ち居振る舞い」について考えてみます。

【身だしなみ】

	<u>マナー</u>	<u>お客様の視点（なぜ留意すべきなのか？）</u>
①髪型	●きちんとしたセット ●フケがないこと ●長すぎないこと ●茶髪は厳禁	…乱れていると「だらしない」印象を与える！ …不潔な人とは付き合いたくない！ …対応者の表情が隠れると、相手の人は「不安」になる！ …「チャラチャラ」した印象を与える！（特に年配の方）！
②服装	●汚れていないこと ●しわがないこと ●ズボンの折り目を保つ ●派手すぎない	…汚れていると「だらしない」印象を与える！ …しわだらけだと「だらしない」印象を与える！ …几帳面（折り目正しい）という好印象を与える！ …派手すぎると「横柄（生意気）」な印象を与える！
③顔	●ひげが伸びていない ●鼻毛が伸びていない ●口臭が無いこと	…伸びていると「だらしない」印象を与える！ ※特に顎下、喉元の剃り残しに注意！ …不潔な人と付き合いたくない！ ※特に女性は見ている！ …不潔な人と付き合いたくない！
④手・爪	●爪が伸びていないこと ●汚れていないこと	…伸びていると「だらしない」印象を与える！ …不潔な人と付き合いたくない！
⑤体臭	●香いがきついコロンは厳禁 ●酒臭いことはもってのほか	…生理的に受けつけない人が多い！ …「軽々しく扱われている」気がする！

【立ち居振る舞い】

	<u>マナー</u>	<u>お客様の視点（なぜ留意すべきなのか？）</u>
①歩き方	●姿勢を良くする （うつむかない） ●手をしっかり振ること	…正しい姿勢で歩けば、バイタリティ溢れる好印象を与えるが、うつむき加減で歩いていると、「自信なさそう」「疲れていそう」「弱々しい」といった印象を与える！ …手がぶらぶらしていると「横柄」な印象を与える！
②立ち方	●背筋を伸ばして胸を張る ●立っている時は手は前か横 （腕組み／後ろ手はしない） ●ふらふらしない	…「自信のある」好印象を与える！ …腕組みや後ろ手は「横柄」な印象を与える！ …「落ち着きが無い」印象を与える！
③座り方	●背筋を伸ばして立ち座る （ヨッコラショにならない） ●背もたれにもたれない ●勝手に座らない （タイミングに注意）	…「ヨッコラショ」は「疲れた」印象を与える！ …背もたれにもたれて座ると「横柄」な印象を与える！ …「自分勝手」な印象を与える！

- ④表情 ●笑顔忘れずに …笑顔は相手に「安心感」「親近感」を与える！
●相手を見つめ過ぎない …見つめ過ぎは「挑発的」な印象を与える！
●視線を泳がせない …「落ち着きが無い」印象を与える！
- ⑤挨拶 ●姿勢を良くする …きちんとした姿勢は「敬意」を感じてもらえる！
●声は大きくハッキリと …小さな声は「自信の無さ」の印象を与える！
●歩きながら挨拶しない …歩きながらの挨拶は「形式的」な印象を与える！
- ⑥言葉使い ●敬語の使い方を間違えない …「常識知らず」の印象を与える！

<次回に続く>