

笑顔のない商談に成約はない

どれほど優秀な営業パーソンでも、一度や二度はお客様との会話が續かず困った経験があるのではないでしょうか。ふさわしいクルマを提案するために家族構成や趣味を尋ねても、お客様はぼつりぼつりと言葉少なく答えてくださるだけで、そのうち話の継ぎ穂を失って、気まずい沈黙が訪れてしまう……。

あまり想像したくない場面ですが、当然ながら、話し好きなお客様ばかりではありません。人見知りなお客様もいれば、気持ち沈みがちな時期のお客様もいます。そういうときは、無理をして会話を続けようとするより、お客様のペースに合わせるつもりで、沈黙

を受け入れてみてもよいのかもしれませんが。

ただし、言葉のやりとりが途切れがちなときほど、気をつけなければならぬのは表情です。焦ってこわばりそうな口もとを意識的にゆるめて、明るい表情を心がけていけば、お客様が居心地の悪さを感じることもありません。

かつて、ある支店長は「笑顔のない商談に成約はない」と言っていました。

「新しいクルマとの日常が始まるのだから、お客様も商談ではワクワクしているはずだ。肝心の営業がお通夜みたいな顔つきをしていたら、せつかくの新車が台なしだよ」

おもしろおかしい軽口や冗談だけが笑顔を招くわけではありません。お客様と接するときは、何より笑顔が大切です。

お客様の信頼を勝ち取る身だしなみ

人間の価値は容姿で判断できるものではありませんが、多くのお客様と接する営業パーソンにとって、外見はおろそかにできないポイントです。

もちろん、それはお客様に不快感を与えないよう身だしなみを整えるという意味で、高価なブランド品で着飾ったり、美容整形で別人に生まれ変わったりする必要はありません。心がけるべきは、誠実な人柄を思わせる清潔感を保つことでしょう。

40代後半で店長に次ぐポジションを任されることになった営業マネージャーは、新入社員を迎える時期がくると、いまもときどき過

去の自分の姿を思い出して苦笑するといいます。家庭の事情で経済的に恵まれなかった彼は、入社してしばらくの間、スーツもネクタイもワイシャツも、新たに買い整えることができなかつたのです。そして、彼はいつも同じ革靴を履いていました。

しかしながら、子どものころからモノを大切に扱うクセが身に染みついていていたのか、どんなに疲れて帰っても、靴の手入れだけは忘れませんでした。その甲斐あって、連日、酷使されるわりに革靴は長持ちしたものの、やがてそうした努力も限界に近づいて、彼の足もとは見るからに痛々しい姿になっていきました。

生活費を切り詰めてでも新調するほかないかと、頭を悩ませていたあるとき、定期点検のご案内でうかがったお客様の自宅で、つい彼の革靴は見とがめられてしまいました。

「そのボロボロの靴はなんだ」

そう指摘されたときほど恥ずかしかったことはないそうで、いまも彼はこのときのお客様のあきれたような表情を鮮明に覚えています。

しかし、お客様は彼が革靴を丁寧に磨いていたことにも気づいていました。20歳の若者には似つかわしくない革靴が、くたびれてはいても、汚れてはいなかったからです。

「ちょうどいい靴がある」と、家の奥から紙箱を取り出してきたお客様は、彼に新品の革靴を譲ってくれました。数年前にリタイヤしたものの、現役復帰の可能性も残されていたお客様が、いつか自分で履くつもりだった革靴でした。

そして、そのお客様は同様に準備していたネクタイも数本、彼に

譲ってくれたそうです。おそらく、彼がただ身だしなみに無頓着なだけの若者であったら、そのお客様は彼に対してこれほどの好意を示さなかったでしょう。

「おまえみたいな若いやつにくれてやるのは惜しいが、捨てるよりはマシだ」

そう笑いながら、お客様は彼にできるだけ納車を急ぐよう依頼したそうです。