

IT人材開発フォーラム

第10回

「お客様との契約交渉の極意～3回の訪問で決める～」

議事録

日時：平成22年11月24日 18時30分～21時00分

場所：東京都品川区大井町「きゅりあん」

プログラム

1. 開会
2. あいさつ 座長 石井真司
3. テーマ

テーマ：お客様との契約交渉の極意
～3回の訪問で決める～

話題提供者：吉田 廣氏（吉田コミュニケーション研究所代表）

4. 質疑応答
5. 次回の連絡
6. 閉会

あいさつ

座長・石井真司より

フォーラムの趣旨について

20年以上IT業界にいて、若い人に人気がないと感じている。IT業界は4Kとも言われ、元気がない姿を見せていることもあるのではないかと。フォーラムを通じて、IT業界で働く人に元気になってもらいたい。フォーラムでは、下記の3つを大切にしている。

1. 個人を大切に:元気になるきっかけ、広げてほしい。
2. その場限りではない:議事録がある、継続して参加いただき、近くの方をお誘いいただく。
3. まじめな雑談:フォーマルな場と、飲みながら悩みや意見をざっくばらんに話せる場の両方がある。

第10回テーマ:お客様との契約交渉の極意

～3回の訪問で決める～

<IT営業として、新規のお客様にアプローチ>

話題提供者:吉田 廣氏(吉田コミュニケーション研究所代表)

■ プロフィール

同志社大学工学部卒業

NECネクソソリューション入社、現在独立し、「組織開発活性化コンサルタント」SI企業ではSE・営業経験をベースに7期連続トップセールス表彰を受賞、営業管理職、全社営業推進部長を歴任。

チーム活性化推進(支援型リーダーシップ)1500名150チームの活動に参加、チームビルディング、コーチング、ファシリテーションスキル研修に参加。チーム活性化、モチベーション向上を実践、ファシリテーター経験を継続。

独立後

チーム活性化に不可欠なコミュニケーション実際のチームで、ファシリテーター、経験組織開発活性化支援コンサルタントを同時に実践。現場力が自然に向上できる研修コンテンツを開発。

研修講師としても活動、継続して人間の特徴を実践研究中。

<会員・資格>

MBA(経営戦略:サイバックス)資格取得

日本ファシリテーション協会(NPO)ファシリテーションクラブ会員

NPO法人 日本交渉学会認定 交渉アナリスト



■ フォーラムダイジェスト

【本日の基本の考え方】

正しい契約 (後でトラブルを起こさない)

相手をだまさない

限られた時間の活用

お客様に感謝される営業

- ・ SE6年と営業を 30 年経験。IT 営業として新規のお客様を訪問し、3 回で契約することを数多く経験してきた。トップやキーマンが出てきた時の対応について紹介する。
- ・ お客様に感謝される営業でないと、リピートにならない。

【参加者の自己紹介】

① 名前、②会社名、③趣味・特技または最近気になっていること

④ 初対面の IT 営業がお客様の紹介で訪問してきました。

あなたは上司の指示で面談することになりました。あなたは上司から全面委任されたキーマンです。その営業に何を期待しますか？

○ ④「営業に期待すること」(抜粋)

- ・自分が売ろうとする製品の情報。競合他社も含めてすべて教えてほしい。
- ・踏み込んだ提案、付加価値の高い提案に期待している。
- ・ソリューション。何を解決しようかというストーリーを持ってきてくれる。
- ・連絡のしやすさ。疑問があった時にすぐに確認したい。
- ・知識と解決力。知識から解決策を導きだす。

○ 営業からの気持ち(自身の例を提供)

・どんな人が出てくるのかな？

・「乗用車をバックで人のガレージに収納する」気持ち

誘導してくれるかな、危険を教えてくれるかな、運転できる人かな。

緻密な人か、心ここにあらずなのかな。

・何を基準に考えている人か、そのスケール
(ものさしを知りたい)

・判断できる材料を聞いて、対応を考えたい。

相手の受け答え、反応でどのような人が判断する。相手に入り込む。

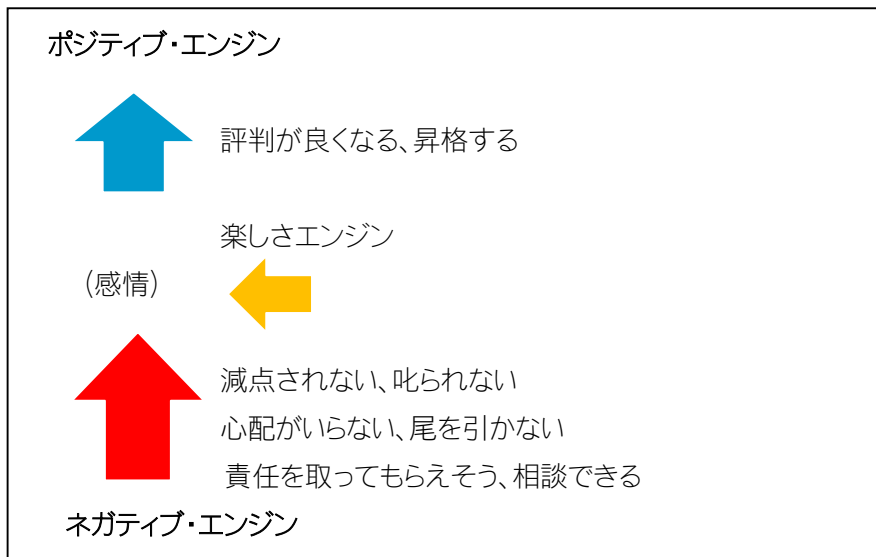
ストレス状態になったらどうなるか、はかれる。顔つきを見る。

・相手は、慎重かつリズム良く確認され
(流暢に) 安心感が出てくる。(この人に任せれば危険が減る)



○ポジティブエンジンとネガティブエンジン

- ・ガレージにバックで入れてみせる。
- ネガティブエンジンに火をつける



- ・ネガティブエンジンを持っている人は、手離れがいい。(必要最小限)
- ・ポジティブエンジンの人には売りたくない。
(後で、要求がどんどん出てくる、その人の立場を守るための要求が多い)
- ・楽しさエンジンの人=色々と要求が出てくる人。(思いつきが多い)

【演習】

情報キャッチ能力の演習。

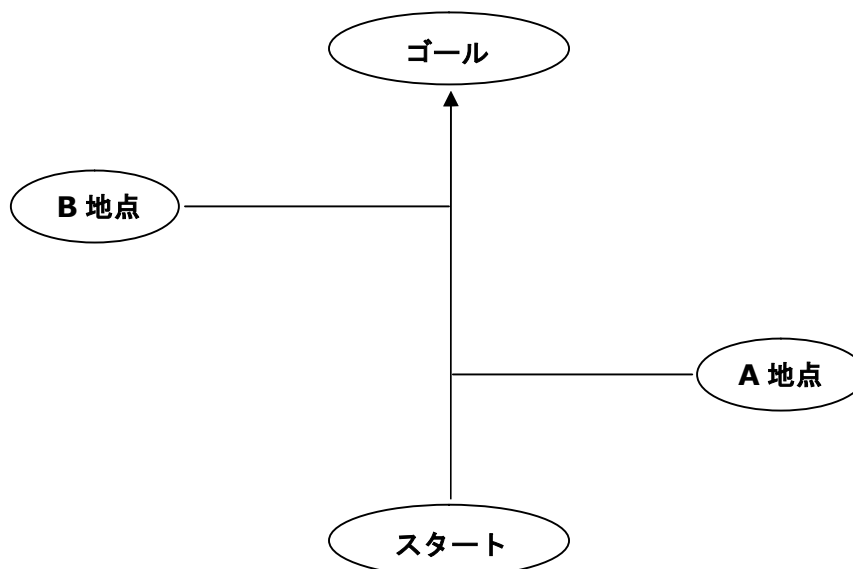
1 回目の訪問では、情報を聞ける範囲、最大限に聞いて帰る。微妙なところは確認する。

○ タイムマネジメント

- ・スタートして、契約することがゴール。
- ・タイムマネジメントは、契約を意識した交渉スキルそのもの。

<演習> あなたはドライバーで一刻も早くゴールを目指す。

同乗者に買い物をA, B地点でしたいと依頼された。どんな方法があるか?



○ 回答の抜粋と例

- ・先にゴールに案内する。後で A,B で買い物をする
- ・A が B の片方ですむかもしれないので、よく聞く
- ・詳細の地図を用意する
- ・ルートを考える
- ・渋滞情報、天気などを確認する
- ・ガソリンを満タンにしてから行く
- ・吉田氏：
道路情報の知識をいかに持っているか。それを提供する。(かけ崩れがある、工事中など)
したがってA地点、B地点にいけない理由を経験的に伝えられるかどうか。

○ 契約交渉を意識したコミュニケーション

- ・高圧的で怒りっまい人⇒今は怒りっまいが、なぜ怒りっまいか原因があるはず。
- ・条件が変わった時、ネガティブエンジンが発火した時、状況が変わるかもしれない。
こういう時にどうするか。対応できる能力を身につける。

【質疑応答】

Q. 人をタイプで判断するのか?

A. 「ガレージにどうぞ」という時にどんな反応をするか? 顔が曇りがちかどうか。
ネガティブエンジンには、危機感がある。
ここでネガティブエンジンなのか、ポジティブエンジンなのか判断する。

Q. ネガティブエンジンの人が長期的な顧客になるには?

次のステップにつなげるには、どうしているのか?

A. 人はどのエンジンも持っている。

今はどこが強いのか。どう変わるか?置かれている状況を探る。

ネガティブエンジンで決めてポジティブエンジンになった人は、リピータになってくれる。

Q. 今回のお話は、どの時期に経験したのか?

A. 営業をやっていた時の 20 年間。

担当者がとても親切だが、他社に契約したことがあった。

相手が気を遣うのは、何かあると考える。気さくな方が決まることが多い。

(営業経験者の感想) 営業時代の辛さを思い出した。相見積もりをとらなければならないお客様がいる。その時に察知はするが、営業の後ろに SE、スタッフがいる。こういう時の辛さが思い起こされる。

Q. 相見積もりのつもりが、契約が取れた時はあるのか?

A. ある。相手の状況が変わった時に契約がとれることがある。相見積もりを出し、関係を作っておくことが大切。

以上