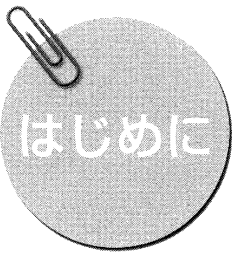




営業・商談力 強化トレーニングシリーズ

---

# 商談に勝つ交渉力



## 商談力・企画力の源泉は正直な営業活動 難しい質問を出し合い実践力を鍛えよう

営業活動は大きく「アプローチ」「本論」「クロージング」の3つの段階から成っています。いずれも重要なプロセスですが、何と言っても「本論」は営業活動の中心に位置づけられます。商談・交渉の場面はまさにこの「本論」そのものであり、ビジネスの成功につながる決め手ともなる重要な部分です。

商談では、「企画・提案」「プレゼンテーション」が大切です。しかし、それだけでは実際に買ってもらうことはできないでしょう。成約に持っていくには、「交渉」というプロセスをクリアしなければなりません。商談に勝つためには、何よりも「交渉力」を強化する必要があります。

このテキストの第Ⅰ部では、顧客を動かす商談をすすめていくために身につけておきたい商談・交渉力の基礎を解説します。また、交渉を成功させるには、商談のコントロールが必要になりますが、顧客心理をとらえ、購買意欲を高めるポイントを学習します。さらに、実際の商談場面で、ねばり強く、効果的な交渉を実行できるようにするためのトレーニング方法であるロールプレイングのやり方も紹介します。

第Ⅱ部では、営業活動に対する心構えをまず固め、「セールスストーリー」の組み立て方、セールストークの展開の仕方、顧客の同意の引き出し方などについて、実践的なポイントを具体化します。商談力・交渉力の強化は、単なるテクニックを身につけることなく、正直な営業活動をすすめていくことであるという核心に迫ります。

# 目次

はじめに .....	3
<b>第Ⅰ部 ずばり顧客を動かす商談のすすめ方 .....</b>	<b>5</b>
<b>第1章 買ってもらうための商談展開の基本 .....</b>	<b>6</b>
1. 商談・交渉に対する営業パーソンの取り組み .....	8
2. 上手な訪問計画を立てる——段取りが大事 .....	10
3. 売り込もうとするよりも自分を買ってもらおう .....	12
4. 「商品説明」に終わらない商談をすすめる .....	14
5. 商談・交渉を効率的にすすめるテクニック .....	16
6. 顧客心理をつかむ商談・交渉のすすめ方 .....	18
7. 購買意欲を高める商談・交渉のすすめ方 .....	20
8. 顧客によって商談の組み立てを変える .....	22
<b>第2章 商談・交渉をシミュレーションしてみよう .....</b>	<b>24</b>
1. 商談・交渉の実際の場面を想定する .....	26
2. 商談・交渉力の現状をチェックしよう .....	28
3. 実践力を鍛えるロールプレイング .....	30
4. ロールプレイングの手順と事前準備 .....	32
5. ロールプレイングのすすめ方 .....	34
6. 効果を高める条件設定とシナリオシートの作成法 .....	36
●研究課題 .....	40
<b>第Ⅱ部 商談・交渉力の強化トレーニング .....</b>	<b>41</b>
1. 商談を成功させるセールスパersonの心構え .....	42
2. 「セールスストーリー」を組み立てる .....	47
3. 顧客に安心感を与えるオープニングの方法 .....	52
4. すべてに正直であることがセールスパersonの基本 .....	54
5. 各プロセスの比重と上手な導入の仕方 .....	59
6. 「本論」で明確にすべき6つのことがら .....	63
7. セールスポイントを強調する「促進話法」 .....	65
8. 自社の商品の優位性・他社との違いを際立たせるには .....	68
9. 顧客の同意を引き出す質問の仕方 .....	71
10. 反論を克服する「応酬話法」 .....	75

# 第 I 部

## ずばり顧客を動かす 商談のすすめ方

### 基本編

# 第1章

## 買ってもらうための 商談展開の基本

### この章のポイント

- ★一般に営業活動は、「アプローチ」→「本論」→「クロージング」の3つのステップからなります。言うまでもなく、「本論」の展開が営業活動の核心です。商談・交渉はまさに、この「本論」の実行プロセスと言うことができます。
- ★商談・交渉の実際は、販売する商品（サービス）によって多様ですが、顧客の購買欲求を徐々に高めていく働きかけと考えることができます。そのポイントは、顧客の「抵抗の克服」です。購入を妨げている顧客の心理をつかみ、一つひとつついでに、その障害を乗り越えていくことが、商談・交渉場面の実際です。
- ★この章では、買ってもらうための商談展開のすすめ方について、営業パーソンとして、知っておかなければならないこと、できるようにしなければならぬことを具体化します。カン・コツ・度胸（KKD）による商談を、より戦略的にスマートに実践するための基本を学習してください。

## 営業活動のステップと購買心理

ステップ	商談・交渉のポイント	留意点	購買心理
アプローチ	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆基本のマナー</li> <li>◆切り出しの工夫</li> <li>◆顧客との接点づくり</li> </ul>	人柄が表れる 用件を明確に伝える アプローチブックの活用 初期抵抗の克服	①注意する ②興味を持つ
本論	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ニーズの探索と喚起</li> <li>◆提案</li> <li>◆プレゼンテーション</li> <li>◆デモンストレーション</li> <li>◆キーパーソンとの接触</li> <li>◆抵抗の克服</li> <li>◆取引条件の提示</li> </ul>	質問（オープン質問の活用） ニーズに応える提案 興味を喚起する 情報の活用 見本、実例を示す ツー・ウェイ・コミュニケーション 応酬話法の活用 価格交渉	③連想する ④欲望がわく ⑤比較する ⑥信用する
クロージング	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆決断を促す働きかけ</li> <li>◆契約につながる詰め</li> <li>◆契約の締結</li> </ul>	熱意と誠実さ クロージング技法の活用 取引条件の明確化	⑦決意する
アフター フォロー	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆納品とアフタサービス</li> <li>◆次につながる提案</li> </ul>	迅速で確実な納品 顧客満足度の把握	⑧安心する

## 商談・交渉に対する 営業パーソンの取り組み

### 商談・交渉を成功に導く「マインド」

マインド

営業活動の中心は商談・交渉の場面です。商談・交渉を成功に導くには、何よりもまず営業パーソンの「マインド」が大切です。

営業活動は、売上高を確保し会社を支えるという使命があります。営業パーソンが売上げをあげなければ、会社は成り立たないということに自負心を持つことです。また、営業活動によって商品（サービス）を広く社会に知らしめることで、消費者の要求に応えるという重要な役割も忘れてはなりません。

きつい仕事

営業は目標数字のわかりやすい「きつい仕事」と思っているかもしれませんが、営業という仕事の本来の役割を考えてみると、それは売ることの喜びを見い出すプロの仕事でなければならないことに気づくはずです。

営業活動に対して、このような意識を持っていなければ、「必ず成功させる」「絶対に売ってみせる」という積極性と自信を持った商談・交渉をすすめることができません。営業活動に誇りを持って取り組んでいる営業パーソンだけが商談に勝つことができるのです。

### 「スキル」がなければ商談・交渉は成功しない

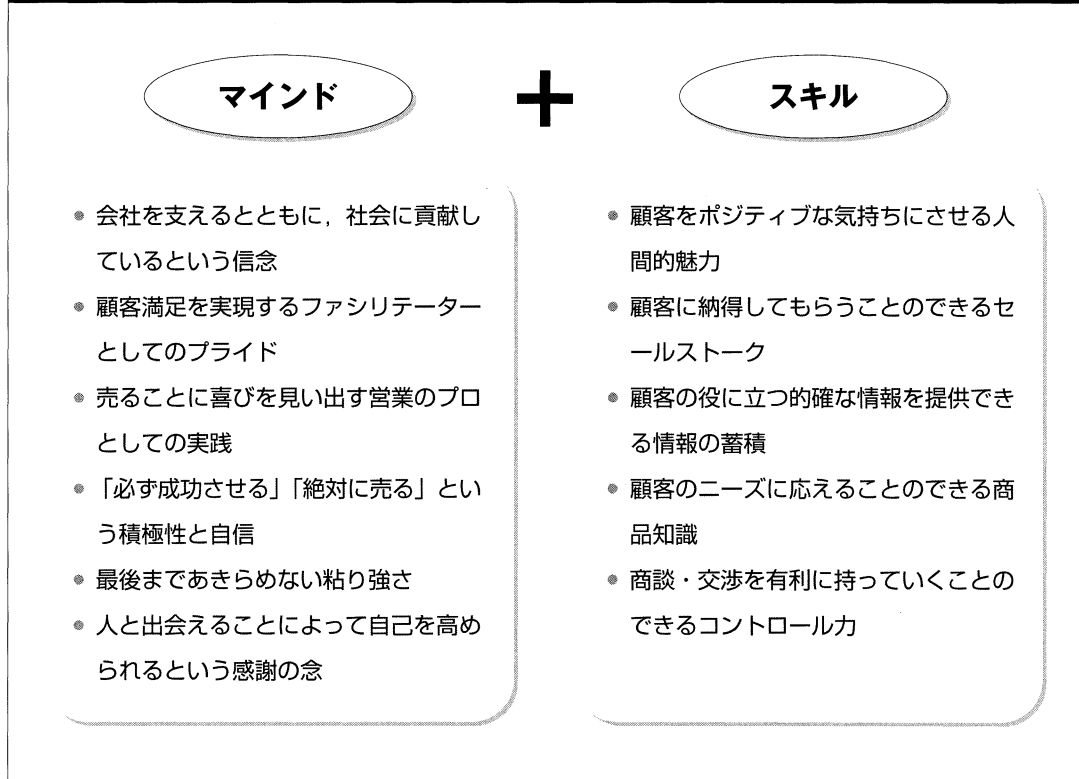
根性

営業マインドを持ち、やる気が高ければ、商談・交渉は成功するでしょうか。「根性」だけで試合に勝つことができないのと同様に、マインドだけでは無理です。

スキル

商談・交渉を成功に導くには「マインド」がなければなりませんが、商談・交渉に臨む「スキル」がなければ成功しません。「マインド」と「スキル」は車の両輪のようなもので、どちらが欠けても顧客を動かすことができません。

図表1・1 商談・交渉を成功させるマインドとスキル



商談・交渉のスキルのうち、いちばん重要なのが、顧客をポジティブな気持ちにさせる営業パーソンの魅力です。これは、スキルと言うべきかどうか迷うところですが、確かに商談・交渉力のある営業パーソンには顧客を安心させる力があります。この人の言うことなら聞いてみよう、万一だまされたとしても、この人なら仕方がない——と顧客に思わせる何かがあります。このような力は、一朝一夕に身につくものではありませんが、常に意識して商談・交渉の経験を重ねていくことで確実に向上していくものです。

商談・交渉のスキルには、もちろん「セールストーク」のうまさや、「情報」に対する感受性、情報量の豊富さなどがあります。「商品知識」がなければ話になりません。商談・交渉は一面かけひきの要素もあります。商談の「コントロール力」なども欠かせない能力です。

商談・交渉に臨むにあたって、営業パーソンはこのような「マインド」と「スキル」が身についているかどうか、まず検討してみることが大切です。

ポジティブ

セールストーク

情報  
商品知識

コントロール力