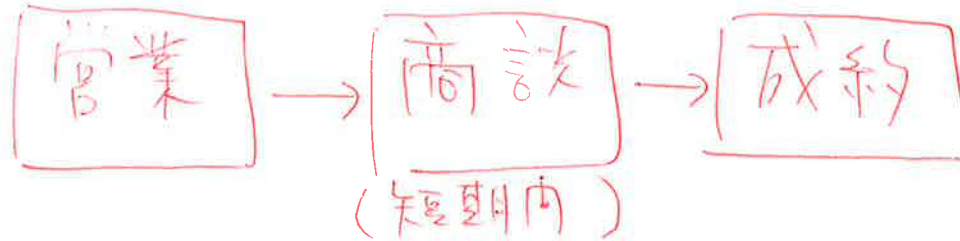


1. 何れ向い合わせりたり
2. 向い合わせり取りたり成約たり

業務成約率を高めるためのセールストーク術

Genius Consultant training course

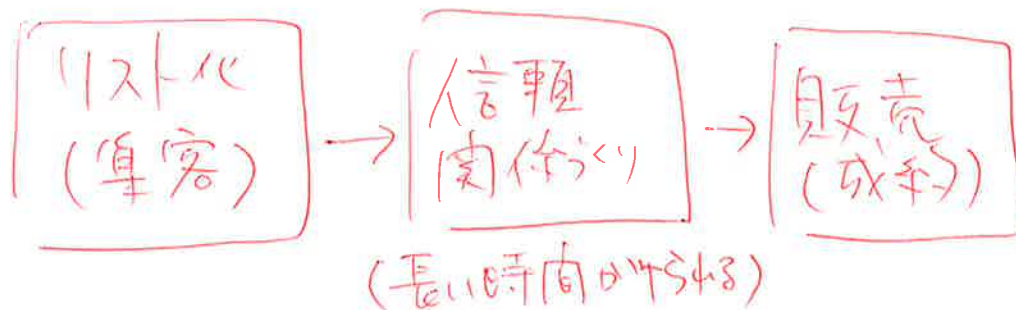


話の利下げは
 向付たり、取り。

最初頃の
 話。

講師 横須賀てるひさ

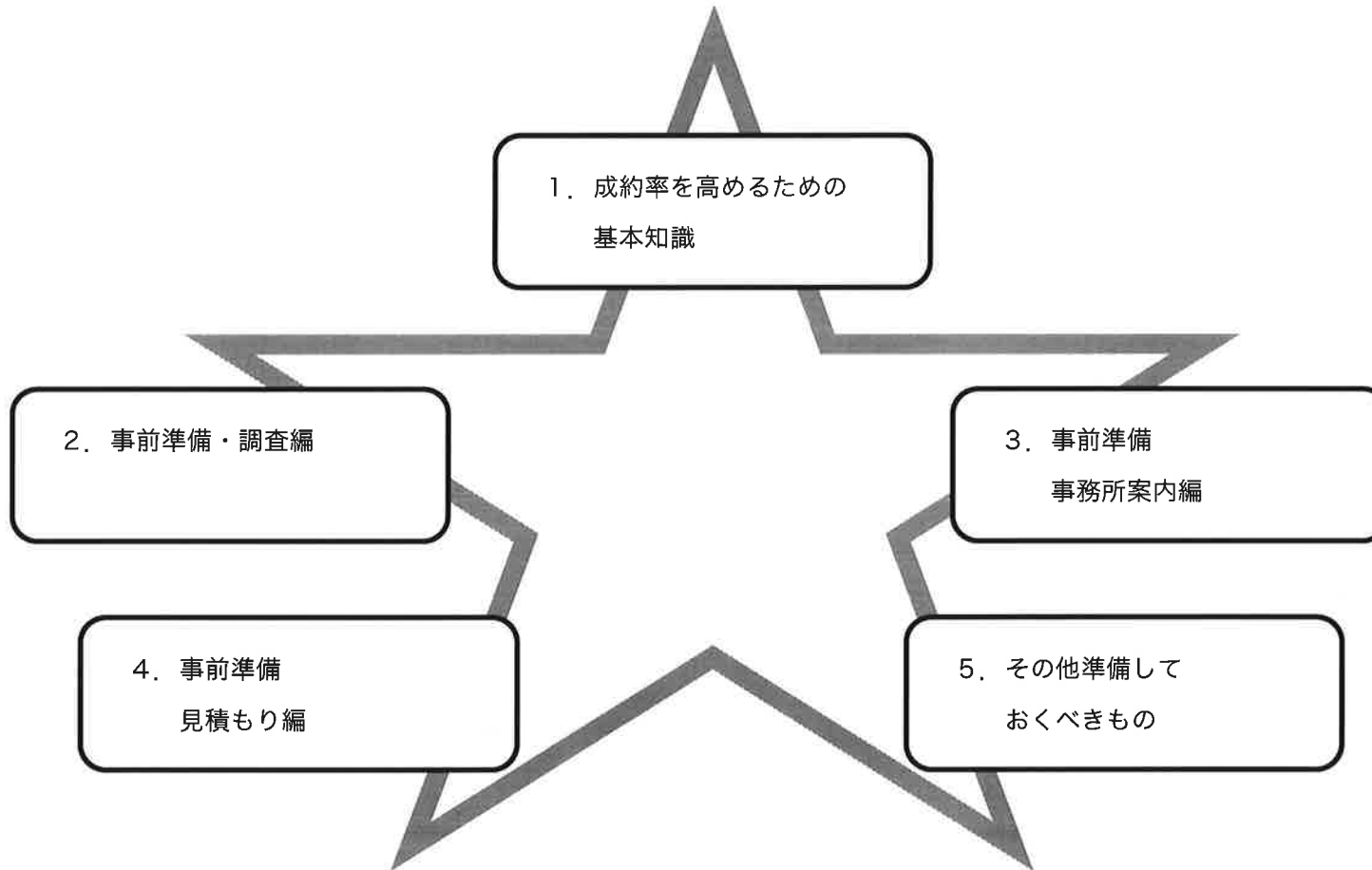
Lecturer Yokosuka Teruhisa



2011年12月10日 (土) 天才塾セミナー



第1部 業務成約率を高めるためのセールストーク・準備編



税理士の場合 税額は？
売上で顧問料は？



成約率を高めるための基本知識

問い合わせ・相談から制約まで持って行くための基本知識

(練習)

- ◎鉄則：相談には「ざっくり回答」して、アポにつなげる
- ◎鉄則：明るく元気な声で話す
- ◎「相談無料」、「依頼を決めなくて良い」、「資料を用意しています」

tel. x-ルにも「ざっくり」は2子 → Pホハ
たて17.1127!!!

有料相談と無料相談の違いは？

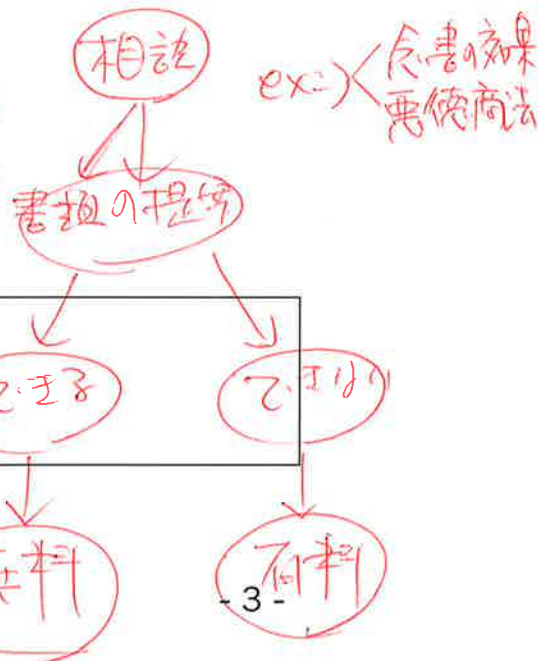
建設許可等の場合
「条件さえそろえば可能では？」

→ tel.の前は
紙と手紙

【ルール】年商1000万円までは、無料相談で修行しよう
→ある程度数をこなせてきたら・・・

70前
- 11111111 - tel
- x-ルPLLS

書類作成の
提出
ができる場合、無料相談。できない場合、有料相談とする。



相談に答えられない場合は・・・

堂々ともちの子 ⇒
但し、やはり全2子から1127は通用して

まちまちと
まちまちと
まちまち



事前準備・調査編 (1)

事前にどれだけ調査することができるかで、勝負は決まる

- (1) 見込み客の名前または会社名で検索し、ウェブサイトを印刷して読み込む
- (2) 無料レポートやメールマガジンなどがあれば登録、バックナンバーが読めれば読む
- (3) 出版物があれば必ず目を通す
- (4) 可能な限り相手の情報を集めることが重要

相手の業界も可能な限り調べておこう

業界地図などの業界本をざっくり読んで、最低限のことは押さえておく。

- ・日経業界地図 2012年版
- ・会社四季報 業界地図 2012年版 など

メール・内、右側の戸籍に知れた名前・会社名で検索する。

逆の立場で考えろ

取材例
採用例

大手が"と"で〜
最近の事情

ただし、しつたがらなり

◎「聞いたことかありますか」





事前準備・調査編（1）

事務所案内は絶対につくる

天才塾 SNS でつくれるので、ない場合には絶対つくっておく。

配子

事務所案内のポイント

- (1) 基本的なデータ（事務所概要、地図、連絡先など）
- (2) 詳細な所長プロフィールの掲載
- (3) お客様の声の掲載
- (4) 提携専門家の掲載

□下手な人は用意しておく

◎ 貝塚から解説（どう考えたか？）



事前準備・見積もり編

最初のうちは4パターン用意しておく

相手がいつ出るかわからない

(1) 激安価格の見積書

→ 話の流れで「激安(の価格)を受けたい場合」

(2) 通常価格の見積書

} あとで正式な見積りを送ると言われる

(3) 高額の見積書

(4) 手書き記入見積書

※紹介で受けた仕事については、最初から「お客様紹介割引」と掲載して値引いておく

◎ 西子



その他準備しておくもの

成約率を1パーセントでも高めておくための準備

- (1) 打ち合わせ場所をどうするか? → 高い金額の仕事は、高いレベル...
- (2) 小物を用意しておく → ゴルフクラブ、PCの場合、ギター、ステレオ、パソコン
- (3) 服装をチェックする（姿見を持つ） → 汚れ、しわ、しみ、かみ型
- (4) プレゼント類
- (5) 交通機関のチェック（はじめて行く場所には注意）
- (6) 緊張しないための考え方

- 1 基本は、訪問する
- 2 指定があればはき入
- 3 なければ、主要駅のホテルのラウンジ、オペーなどで
- 4 事前の
↳ 可能でしょうか? と聞く

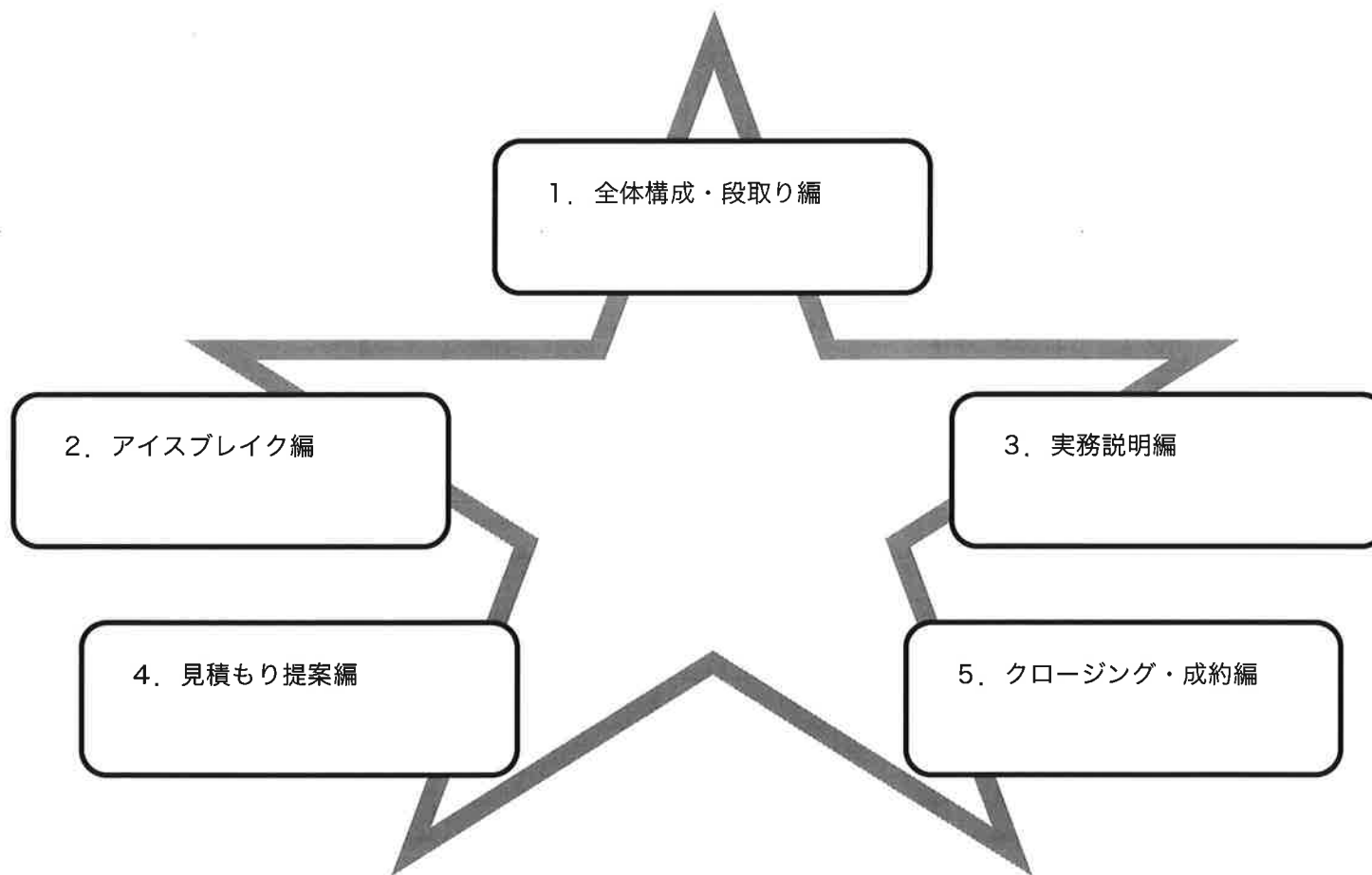
契約と打ち合わせの準備
とこの準備（気持ち）が大切

小冊子、CD、DVD、
場所の資料は、お客様にとって必要なもの、よければお渡しする。

⇒ 打ち合わせ資料の準備は重要 → ex: 打ち合わせの場合



第2部 業務成約率を高めるためのセールストーク・商談編





全体構成・段取り編

全体的構成を知る。(ワークブック?)

商談は3つに分けて考えよう

再確認

→ ニーズ

全体的構成を知る。(ワークブック?)
手帳が1冊ある場合は
3冊

| アイスブレイク・段取り | 商談・セールストーク | クロージング・雑談 |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> あいさつ (名刺交換) アイスブレイク 段取り説明 <div data-bbox="241 767 651 903" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 相手を聞く姿勢にさせる 共通点を見つける </div> | <ul style="list-style-type: none"> お客様の話を聞く 「どのあたりまでお求めですか？」 サービスの説明をする 見積もりの提案 <div data-bbox="819 767 1229 903" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 相手の話を聞き、それに応える ような提案をする </div> | <ul style="list-style-type: none"> 即決を狙う場合 決定をゆだねる場合 契約書の取り決め 「何か気になることはありますか？」 <div data-bbox="1541 767 1951 903" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 具体的にクロージングを目指す </div> |

商談中に目指すのは・・・

【1】

ニーズを把握すること

・・・ ビジネス的要素

【2】

相手の心をつかむこと

・・・ 人間的要素



アイスブレイク編

アイスブレイクは、あくまで相手をリラックスさせ、気分よくなってもらうためのもの

| 相手のタイプ | しておきたいアイスブレイク | 避けるべきこと |
|------------|---|--|
| 比較的マジメなタイプ | <ul style="list-style-type: none"> 簡単な質問をする（「どんな仕事をされているんですか？」） | <ul style="list-style-type: none"> 無理にテンションを上げない、上げさせない 相手を否定することももちろん× |
| よく話すタイプ | <ul style="list-style-type: none"> 徹底的なあいづち 徹底的なリアクション | <ul style="list-style-type: none"> 話をさえぎる 「知ってますよ」的な返し |
| どのパターンでも | <ul style="list-style-type: none"> 天気の話（ただし、オチくらいは考えておく） 仕事の話聞き、「すごいですね！」 | <ul style="list-style-type: none"> 相手の批判となること（とにかく「ダメ」「嫌い」は使わない） 時計をよく見る |
| 急いでいる場合 | <ul style="list-style-type: none"> 「いろいろお伺いしたいこともあるのですが、お急ぎとのことでしたので、早速本題に入らせていただきます。」 | <ul style="list-style-type: none"> 無駄に自分の話、余計なアイスブレイク |

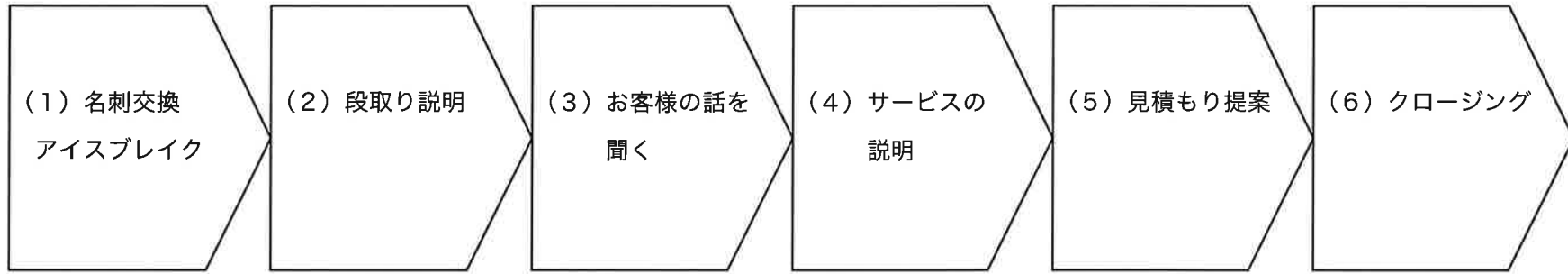
お金から入る

地味の話、仕事の話、批判からかわす情報、
「どうやってこらえました？」



実務説明編（１）段取り説明で安心してもらおう

流れをもう一度押さえておこう



◎段取り説明のポイント

- ・ 改めてお礼を言う
- ・ 「まずご相談（依頼）にいたった経緯をお聞かせください。」
- ・ 【要件認定がある場合】「許認可（など）に要件がありますので、次に詳細聞かせて下さい」
- ・ 「最後に料金とサービスの内容についてお伝えいたします。」
- ・ 「時間は30分～1時間程度です。」
- ・ 「よろしく願いいたします。」

一般的なサービス
自社のサービス



実務説明編（２）各段階で気を付けること

◎商談段階ごとの注意点

| 段階 | やるべきこと | やってはいけないこと |
|------------------|--|---|
| (3) お客様の話 を聞く | <ul style="list-style-type: none">・ あいづち・ リアクション・ メモを取る・ 好意を伝える | <ul style="list-style-type: none">・ 「誰でもそうですよ」のような一般化・ |
| (4) サービスの 説明 | <ul style="list-style-type: none">・ わかりやすい言葉で説明する・ 例えをうまく使う | <ul style="list-style-type: none">・ 専門用語中心の説明・ |
| (5) 見積もり提案 | ※実務説明編（３）参照 | |
| (6) クロージング | <ul style="list-style-type: none">・ 創業の話聞く・ 営業の話聞く | <ul style="list-style-type: none">・ 早々と切り上げる |
| その他 | | <ul style="list-style-type: none">・ |



実務説明編 (3)

クロージング率が上がる言葉・対応

西子

【1】 他社のメリットデメリットと自社のメリットデメリットをうまく言う
例：大きな会計事務所と小さな会計事務所の違い

#

【2】 安い事務所があると言われたら？

【3】 「これ以上はいただきません」「これ以上別途料金はかかりません」 交通費

【4】 「おおよそ、相場かそれより若干安い程度です。」 プライドの例

【5】 「こないだのお客様も・・・」

専門用語の使い方

- ・ 基本は使わない。「〇〇法」も言わない。
- ・ 「申し訳ないのですが、そういう法律の決まりなんです。」
- ・ 例えるなら「〇〇〇〇のようなものです。」



実務説明編（４）リスクヘッジ

わからないことを聞かれたら・・・

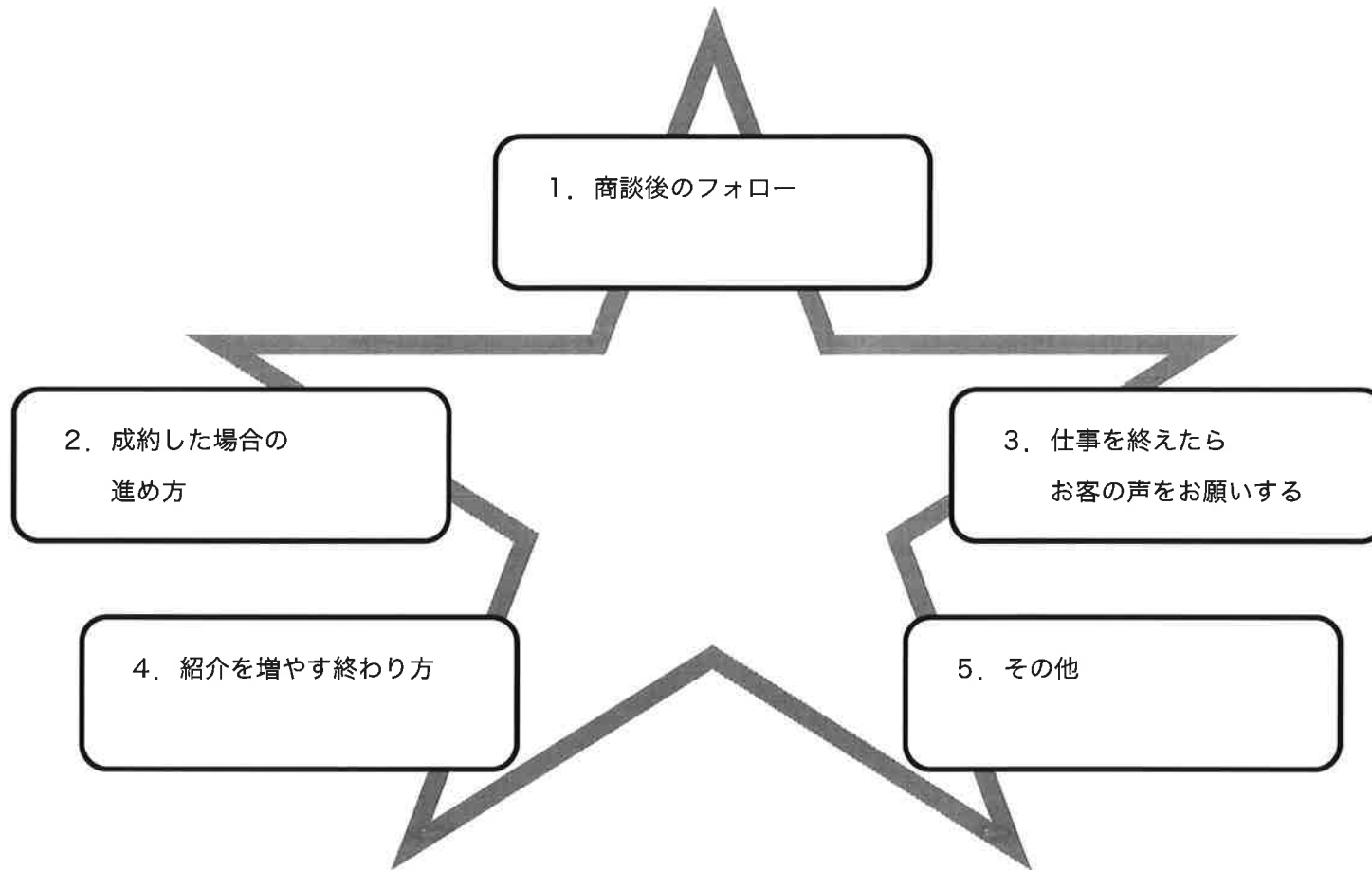
- ・ 堂々と「そうですねーおそらく〇〇だと思いますが、念のため調べて後でご報告します。」
- ・ 堂々と「こないだ確か変更があったので、新しい資料を取り寄せてご報告します。」

許認可系で言っていおきたいもの（税務調査などの相手がいるものも含む）

- ・ 「一応いただいた情報を元に手続きをしますが、地域と役所の担当者によって対応がまちまちです。もし変更や訂正があったらご協力いただきたいのですが、お願いできますか？」
- ・ （補正や修正があった場合）「役所から指導を受けまして・・・」



第3部 業務成約率を高めるためのセールストーク・フォロー編





全体構成・フォロー編

商談が終わった後に

- (1) お礼状かお礼のメールをできるだけ早く出す
- (2) もし、反応がない場合は、1週間後メールを送る

宿題がある場合

- (1) 当日か翌日に返信をする
- (2) その後、フォローメールを送る

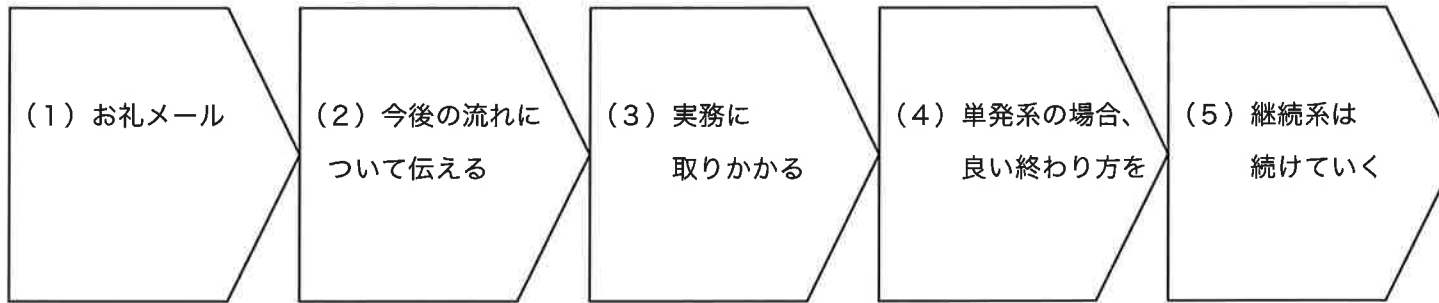
← 遅いとあせり (先輩からは自分から忙しいと以外に
言わない)



成約した場合の進め方

依頼が決まったあとは段取りよく！

← 主導権を握る



お客様についての勘違い

- (1) お客様は、意外と動かない
- (2) お客様は、ギリギリにならないと焦らない
- (3) お客様は、面倒臭がりである

自分で仕事を依頼してやりまくる

成約後

- 印かんを押し回数ばかり
- なるべくこちらで押す
- 自社印押しはしつり
- 自社の説明の仕方を待つ
ex...



仕事を終わったら、お客様の声をお願いします

依頼完了時に「仮約束」をする

- ◎気持ちが盛り上がっている時に OK をもらう（ただし、税理士などの顧問の場合は半年以上先に）
 - ・ 口頭で OK をもらう
 - ・ 早めにアポイントをお願いします

- ◎お客様の声がもらえないタイプの仕事の場合
 - ・ 手書きでアンケートを書いてもらう



紹介を増やす終わり方（単発系業務の場合）

どうすれば仕事を紹介してもらえるか？

最後

には、必ず **会う** ことを徹底する。

最後

に、必ず **見学** 良いものを渡す。

・ 紙に二枚折

・ CD-R 納品

・ ファイル

・ 契約書

・ 税務署

都税事務所

市役所

IU-ワーク

労基署

三友社

HPA

アット

アット

アット



紹介を増やすヒント集

紹介を増やすヒント集

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">・条件付けをしない・元気である・成約を気にしない・報告をしっかりとる・相場感の価格・紹介用の価格を用意する・キャラを生かす、つくる | <ul style="list-style-type: none">・電話によく出る・専門を絞る・紹介者を大事にする・紹介者のお礼を忘れない・士業以外の能力を鍛える・「いつでも行きます」・対応地域がはっきりしている |
|---|---|

業務成約率を高めるためのセールストーク術

Genius Consultant training course

2011年12月10日 第1版第1刷発行

著者 横須賀てるひさ

発行者 経営天才塾&株式会社パワーコンテンツジャパン

Copyright 2011 by Teruhisa Yokosuka & PowerContentsJapan inc. All Rights Reserved

(行政書士法施行規則第10条)

領 収 証

印紙税法第5条別表第1、
17号の規定により非課税

有限会社 XXXXXXXXXX

御中

| 区 分 | 件 名 | 報 酬 額 | 摘 要 |
|--------------------|-------|----------|-----|
| 書類作成業務 | 書類一式 | 198,000円 | |
| | ご紹介割引 | -19,800円 | |
| 電子申請業務 | | | |
| 提出手続代行業務 | | | |
| 提出手続代理業務 | | | |
| 実地調査に基づく 図面作成業務 | | | |
| 相談業務 | | | |
| 顧問業務 | | | |
| 旅費日当 | | | |
| | 小 計 | 178,200円 | |
| | 消費税込み | | |
| | 合 計 | 178,200円 | |
| 立替金 (印紙証紙代他) | 印紙代 | 150,000円 | |
| 預り金 (印紙証紙代他) | 定款認証料 | 50,000円 | |
| その他 | | | |
| | 総合計 | 378,200円 | |

平成20年1月10日

 東京都行政書士会

 **POWER CONTENTS JAPAN**

事務所 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-20-11第一シルバービル116号
行政書士 横須賀 輝尚
TEL 03-5363-6438 FAX 03-5363-6439
E-mail nfo@yokosuka-office.com URL http://yokosukateruhisa.com

お振込み先：三井住友銀行 調布駅前支店 普通 0895121 ヨコスカテルヒサ

