

・営業マンに求められるスキル

当時は、新車をお客様のところへ持って行って試乗していただくことが、営業の大切な仕事でした。何百万円もする高級車を、営業自ら運転して持って行くわけです。もちろん、傷などをつけてはいけません。最高の状態でお見せしたいので、緊張の連続でした。

「輸入車イコール左ハンドル」というのが常識の時代でした。

免許は持っていましたが、入社するまで左ハンドルはおろか、ろくにクルマを運転したことがありませんでしたから、それに慣れることも大切でした。

加えて、車庫入れも上手にならないといけません。大きなリンカーンだと、車幅が 2 メートルを超え、全長も 5 メートル 80 センチ、ほぼ 6 メートルです。狭い道を通り、小さな車庫に、それを傷一つなく、きれいにスパッと入れて見せなければいけません。

ちょっとでも車庫入れに手間取ると、お客様は「このクルマは大き過ぎるのではないか、自分では車庫入れできないのではないか」と不安になってしまいます。軽々と運転し、車庫入れして見せないで、商談がそこでストップしてしまいます。

・やめていく

入社してすぐ売れた同期たちは、2 年目の春を過ぎる頃からどんどん辞めていき、気づいたら半分になっていました。3 年目で、またその半分に減っていきました。

ゼロセールスだった私は残り、最初からラッキーで売っていた人ほど、あっさり辞めていってしまいました。

・「明日にしてください」と言えない

そんなこともあって、天狗と言うほどの天狗ではないと思いますが、「私がトップだ」という気持ちを全面的に出し過ぎていたのではないかと思います。

その気はなくても、そうならざるを得ないような状況でもありました。

入社すると、電話が鳴りつばなしです。1 本に出れば、すぐ次。その間にも、私に用事のお客様からの電話が鳴る……。

朝からそんな調子です。20 件以上の電話に対応して、それから引き取りや納車をし、その合間に商談もこなさなければなりません。

お客様が増えることはありがたいことです。それにつれて、仕事も増えていきます。しかし、時間は誰にも平等で 1 日は 24 時間しかありません。

「明日にしてください」などお客様には言えません。

いや、もし明日に回せたとしても、明日は明日で同じぐらいの仕事があるわけですから、やっぱりムリです。

これを解消するためには、できるだけ、その日のうちにやり遂げるしかありません。翌日に積み残さないことです。

・トップセールスから買いたい

お客様によっては、「トップセールスから買いたい」という人もいます。そして「トップセールスのあなたを、知り合いに紹介したい」という人もいます。

このため、一度、トップに立つと、新しい出会いのチャンスが飛躍的に増えますし、期待という名のプレッシャーも大きく感じるのです。

・お客様を奪っていく、見えないライバル

私が商談した記録を見ると、4 分の 1 のお客様に決めていただきましたが、残りの 4 分の 3 のお客様は、契約までいけずに終わっています。このお客様たちは、他社の営業マンから買うか、購入を延期しているのです。

別の営業から買ったとしても、それが誰から買ったのか、わかることはほとんどありません。そこで、私からお客様を奪っていく、ものすごく強力で、しかも見えないライバルのことを「ミスター X」と呼んでいました。どこの誰だかはわかりませんが、私の商談の 4 分の 3 を持って行ってしまおう、見えない強敵がいるのです。

・林文子さんの販売スタイル

林さんの販売スタイルは、イメージ戦略を主体としていました。

「このクルマ、最高でしょう？ お客様にぴったりです」と、積極的に勧めるのです。独自の夢とロマンの世界を持っていて、お客様をその世界に導いていく手法です。

たとえば、夫婦でショールームにやってきたお客様に対応するとき、ご主人に運転席に座っていただき、奥様にその姿を見せて「すてきでしょ、ご主人」と、購入後の姿を描きながら商談していくといった姿が印象に残っています。

・元気よく接する

営業に元気がないと、お客様の元気に負けてしまいます。

「なんだ、つまらないな」とお客様は感じて、買う気を失っていくのです。「もっと気分のいい店に行こう」となるでしょう。

「来てよかった」と思っただけないと、買ってはいただけません。

そのために元気よく接することが、営業にとってはとても大事なのです。

・困っている金持ちをサポートすると…

ある晩、そのお客様から電話がありました。

「悪い！ 飯尾さんのところのクルマじゃないんだけど、故障して困っていて、どこにも連絡が取れなくて、しょうがなく電話したんだけど、なんとかならないかな」

軽井沢でクルマが故障し、夜間ということもあって、その会社の営業やサービスに連絡がつかないというのです。

私は、お客様が困っていることが問題だと感じ、夜間でしたが、BMWの代車とレッカー車を手配しました。故障したクルマはそれを販売した会社に引き渡しました。

修理されたクルマがお客様に届けられた直後に、お客様から私のところに「故障したクルマはもういらぬから、下取りしてくれませんか」とお電話をいただきました。

「お困りのお客様に、なんとかして差し上げたい」というこちらの気持ちを気に入っていただけたのかもしれない。

このお客様は、そのあと、親戚や知人の方々に「クルマを買うなら」と私を紹介してくれて、合わせると数十台規模で購入いただいたのではないかと思います。

・原点のチェックリスト

さらに、自分自信の態度、姿勢も原点に戻ってチェックしてみてください。いまのあなたは、謙虚であるかどうか、チェックしてみてください。

素直で、ウソを言わず、相手の目を見て話ができるか。

返事を気持ちよくできるか。

身なりは清潔でサッパリとしているか。

ネクタイがきちっと襟元で結ばれているか。

商品について熱く語れるか。

とにかく一生懸命に動いているか。

謙虚で、自然に話ができているか。

約束を守り、時間厳守できているか。

そして、なによりも、いい笑顔で接客できているか。

原点としてのチェックリストを自分なりにつくって、落ち込んだとき、売れないときに見直してみるのです。

営業は演技ではなく、自然な態度の中でお客様を魅了する世界です。売れないとき、あなたはお客様を魅了できていないのです。元気に、笑顔で、お客様を魅了できるように自然に立居振る舞いができるように努力することです。