

第13話 傾聴





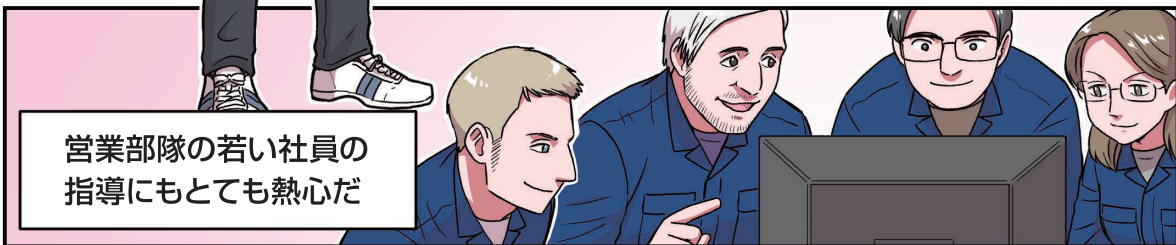
YKK
イタリア社

Sさんは2008年から
営業部長を務めている

Buon giorno!!

彼は積極的に顧客に
アプローチし

自社商品の品質に
大きなこだわりを
持っている



営業部隊の若い社員の
指導にもとても熱心だ



ある日

どうした？
浮かない顔して

その若手社員は
営業活動がうまくいかず
悩んでいた

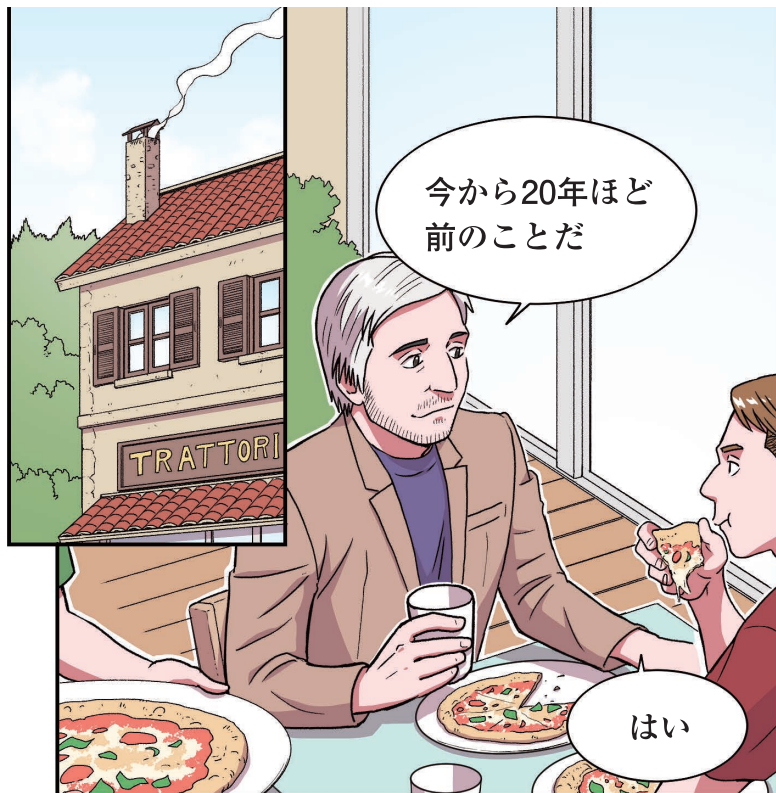


じつは…



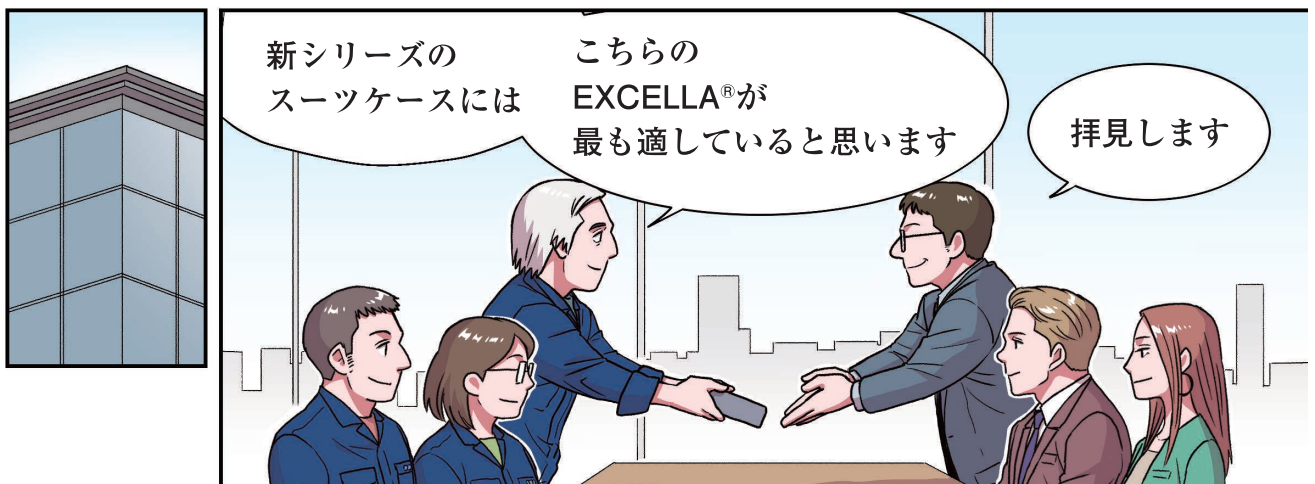
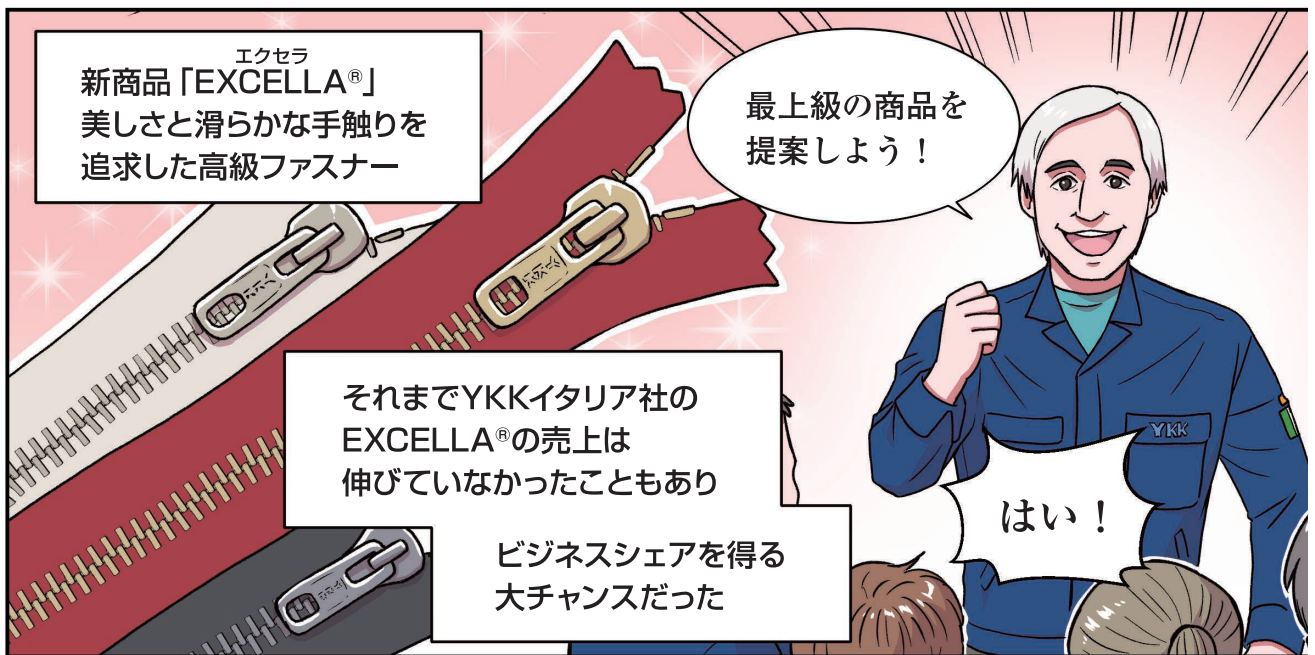
そろそろ昼休みだ
うまいピッツァでも
食べながら話をしようか

は
はい



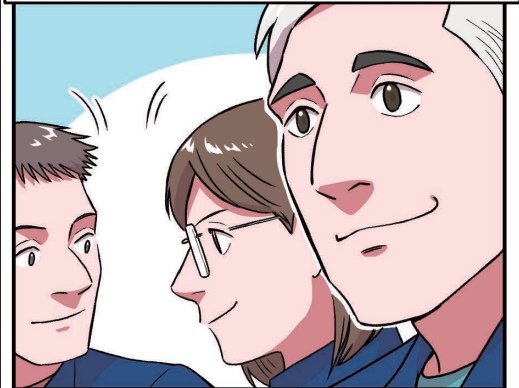
他社商品を使っていた
ヨーロッパの
大手革製品メーカーが

当時のYKKの
新商品に注目し
商談する機会があった





お客様はEXCELLA®の^{むし}務歯の対称的な形を非常に高く評価してくれた



しかし詳細を詰めていくうちに
いろいろトラブルがあったんだ



務歯の色はガンメタルとライトゴールドで…

スライダーはロゴの入っていないもので

お客様の求められている色やスライダーが無かった



しかしここであきらめるわけにはいかない



お客様を説得する日々が続いた

申し訳ありません
その色は
ございませんが
代わりにこの色は
いかがでしょうか？

スライダーの
デザイン性や強度は
他社に負けない
自信があります
こちらが
そのデータです！

そして…

Sさん達のEXCELLA®に対する
情熱がお客さまに届いた

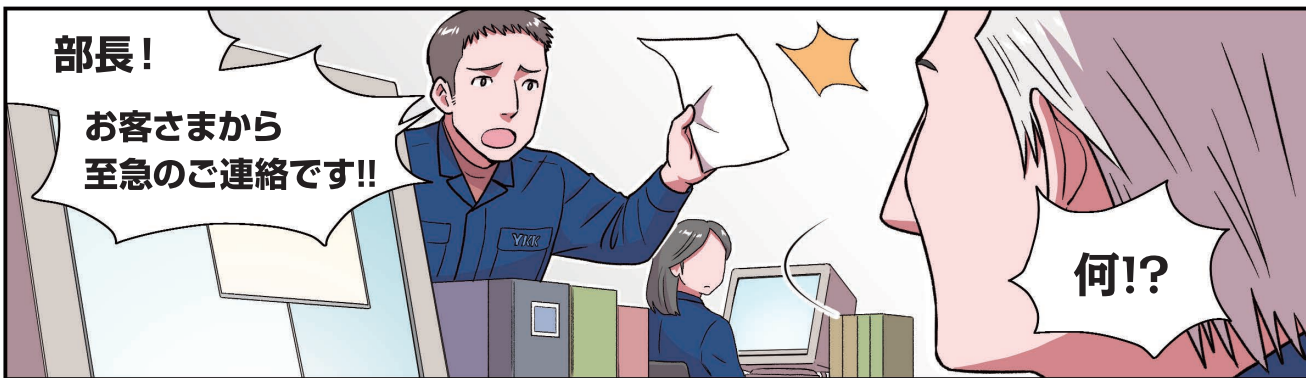


しかし…!

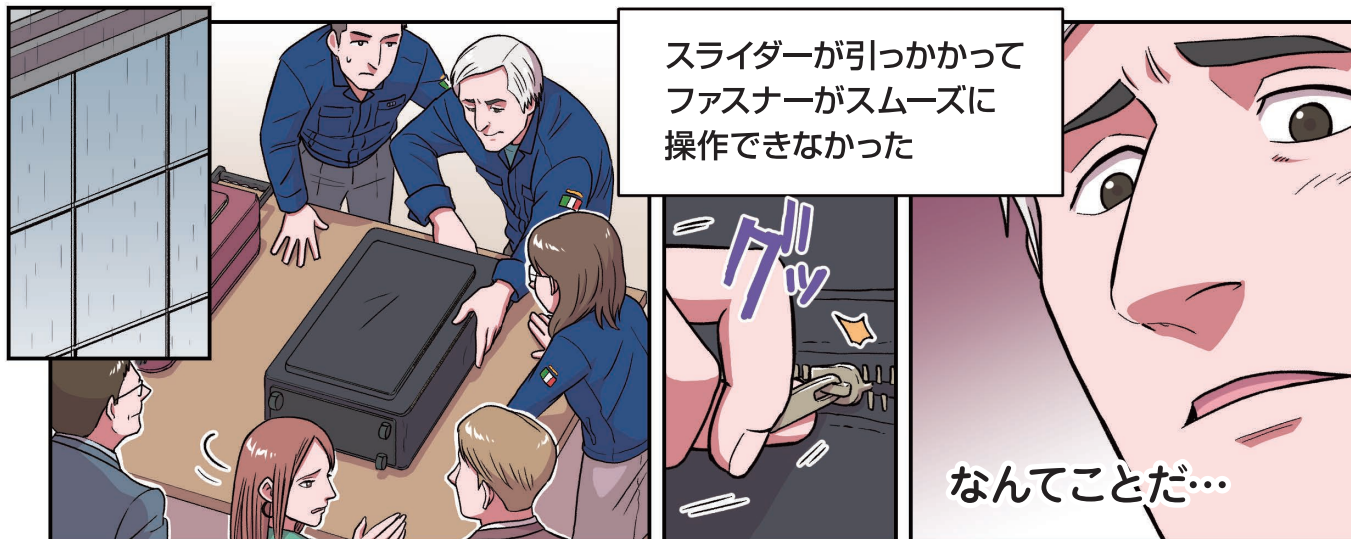
YKK

部長!

お客さまから
至急のご連絡です!!

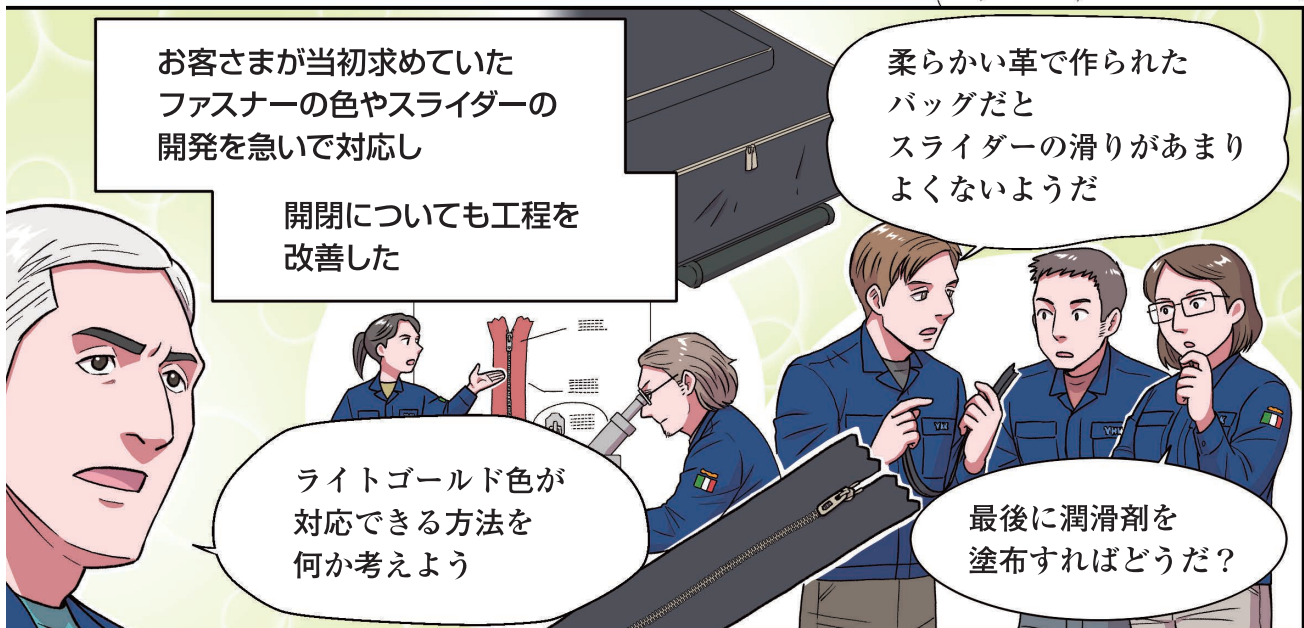
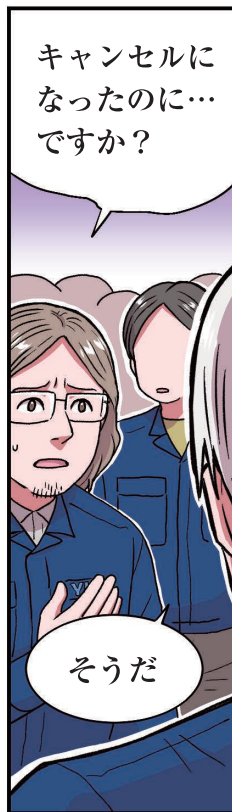


スライダーが引かかって
ファスナーがスムーズに
操作できなかった



オーダーはキャンセルになった





最終的にお客さまの
信頼も取り戻し

現在はそのお客さまから
多くの注文をいただいで
いる



でも一方で
反省しているんだ

だって商品提供前に
お客さまのニーズを
しっかりつかめていれば

もっと早くお客さまの
欲しかったものを
提供できただろ？

確かに…

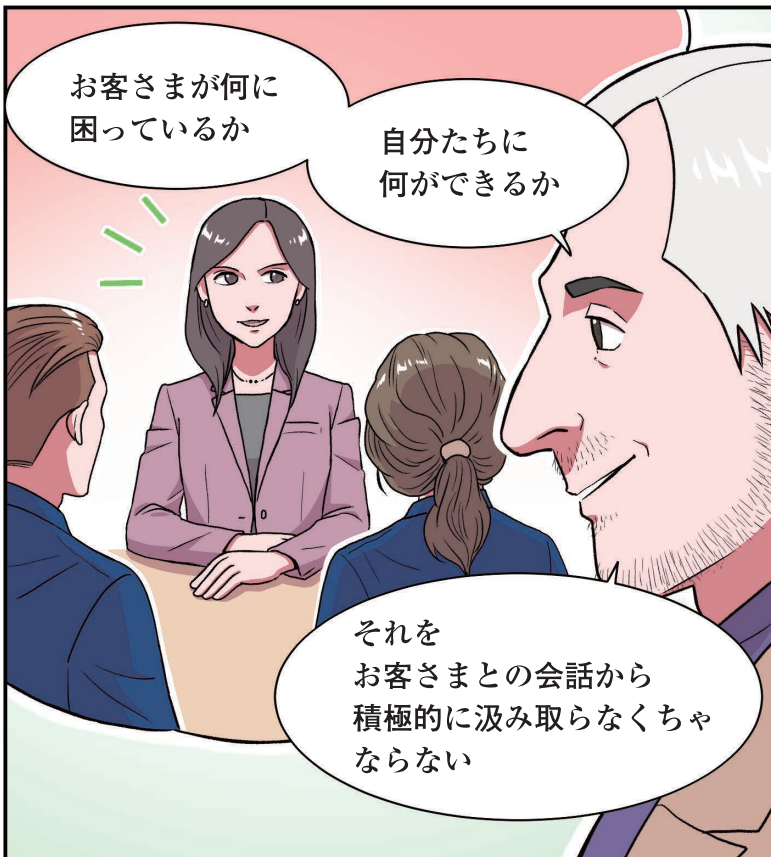


お客さまが何に
困っているか

自分たちに
何ができるか

それを
お客さまとの会話から
積極的に汲み取らなくちゃ
ならない

でも
お客さまが何を求めて
いるのか確認が
できなかったら…？



しっかり
お客さまの店舗や
商品を観察し

私たちに何が提案
できるのかを考え
付加価値を与えられる
ようにする

それを知ったうえで
社内の皆を巻き込んで
しっかり計画を立てる

何度も提案して
もし「ノー」と言われても
それは将来の
「イエス」に近づく
一歩だ

は、はい！

確かに僕は
まだまだ
お客さまのことが
分からないし

もっと
満足してくれる
商品を提案
しなきゃ…

だったら
やることは
ひとつじゃないか

ポン

お客さまの欲しいものを
最高の形で提供するため

まずは話を聞きに
行こうよ！

はい！

終わり