

マスタ  一時的 氏名  生年月日 19  年  月  日 時  分 性別 1:男性

所属  社内 役職  入社年月日

### ■ 金志向〔実益型〕

- ・とっさの状況判断に優れ、瞬間瞬間の勝負強さを備えている。
- ・ギブ・アンド・テイクの駆け引きが得意で、人の気持ちを察するのが早い。
- ・短気決戦、先手攻撃には強いが、長期には弱い。予期しない量があると弱い。

### ■ アプローチ

- ・挨拶と自己紹介の後ズバリと商談に入る
- ・記念品や粗品を渡しながらアプローチする
- ・質問からアプローチして商談に導入する

### ■ 商談前の準備

- ・コストパフォーマンスの高さがわかる資料やデータ
- ・他社との比較表
- ・短期的な利益発生を追求した資料
- ・重要点をまとめた資料
- ・メリットとデメリットが明確にわかる資料

### ■ 経過報告

- ・頻繁に報告や連絡をして状況を明確に伝える

### ■ 商談上の注意

- ・目をじっと見つめてキョロキョロしない
- ・グズグズしない
- ・優柔不断な態度はダメ

### ■ アフターフォロー

- ・定期的に訪問する
- ・何かとアイデアをお土産として持っていく
- ・「貸し」は作っても「借り」は作らない

### ■ クレーム処理

- ・まず電話またはFAXで対応する
- ・お詫びの気持ちは形に替える
- ・返品、返金の対応は素早く処理する

### ■ 信頼関係サイン

- ・ざっくばらんに対応したらOK

### ■ 決定のスピード

- ・速い【自分の役割がわからなければ、やや遅い】

### ■ 決定のパターン

- ・同じ物を買うなら、安く得るところから買う
- ・商品が良くてお得ならOK

#### ※ポイント

- ・比較、過去の例、付加価値を明確にし、納得して意思決定するまでのナビゲーションをする
- ・内容、金額に対して営業マンの一生懸命さや誠意が伝わるかどうかが大切

### ■ 興味を示す商品

- ・コストパフォーマンスの高さを重視
- ・今すぐ「使えて」、「使いやすく」、「役に立つ」実用性の高い商品

### ■ 商品説明

- ・堅苦しくなく親しげに話してもOK
- ・メリット、デメリットを明確にする
- ・「得」であることを数字で表す

### ■ クロージング

- ・〔結果指摘法〕  
商品を購入した結果の利益と、購入しなかった結果の不利益を比較検討させ、今が買い時だと思わせる
- ・〔選択質問法〕  
AとBのどちらが良いと思うかなど選択肢を限定して質問していく
- ・〔最終機会法〕  
お客様にとって今が残された最後のチャンスだと欲望を高める

### ■ 営業トーク

- ・《営業トーク》  
『今からすぐ使えます』『すぐ〜』
- ・《キーワード》  
「価格」「おまけ」「値引き」「下取り」
- ・《ポイント》  
「今日限りの商品」を協調する