

なぜクロージング力が向上しないのか

営業社員のクロージング力について、現場の上司からこのような意見をよく聞きます。

- 「最近の若手社員は、変に優しすぎてクロージングができない」
- 「Z世代は、相手に嫌われると思ってクロージングをしたがらない」
- 「クロージングをしなさいと指示しても改善されない」
- 「クロージングの重要性は教えているんだけど・・・」

確かに、世代ごとの特性はあるかもしれませんが。

現に、Z世代は、自身の考えや価値観を開示したがる人が多いという調査結果もあります。もしかすると、“クロージングをしても、お客様の本音は出てこないもの”と思っているのかもしれません。しかし、クロージング力がいつまでも改善されない原因は、指導側の教育内容にあるのです。

例えば、クロージングの定義や、重要性を教えているケースは少なくないでしょう。

とはいえ、具体的なクロージングのプロセスや、手法など、成功の秘訣を教え、十分な訓練まで行っている企業は多くありません。

このような教育では、営業が頑張っても試みても失敗してしまい、ますますクロージングをしたがらなくなるでしょう。

例えば、以下が、クロージングに失敗する営業の傾向です。

クロージングに失敗する営業の傾向
1. クロージング成功のプロセス（前提条件）を知らない
2. “ご契約ください”と言うばかりで、お客様から出てきたネックを払拭できない
3. 事前に予想されるネックを整理していない
4. ネックに対する応酬話法を準備し、練習していない
5. そもそも、応酬話法を知らない 例：一つずつ処理法（十分に応酬話法のできるネックが出た場合、一つ一つ切り返しトークをする）
6. 自信がない様子で、ネック払拭どころか、かえってお客様を不安にさせてしまう
7. クロージングのタイミングを見極めることができない
8. 喋り過ぎてしまい、お客様のネックを聞き出せない
9. 結局、「検討しておく」に対処できないまま商談を終えてしまう
10. 正確な見込み判断もできないので、その後も、確率の低いお客様へアプローチし続ける

お客様によっては、クロージングをかけなくても契約にいたるケースもあるでしょう。しかし、それは本当の意味での商談とは言えません。

多くの企業が下期に入り、次第に、期末を意識した追い込みにも入っていくことでしょう。今だからこそ、難しいお客様に購入を決断させる営業力強化が必須ではないでしょうか。

弊社の研修では、クロージング成功の秘訣を教えるだけでなく、本番さながらの実技訓練により、翌日からの実践が可能です。

是非、ご興味ある方は、ご連絡ください。



> お問い合わせはこちら