

良い商品は黙っていても売れるはず！？ 一般に、人は売り込まれるのが嫌いだと言われています。口の上手い営業にのせられて、それほど必要無かったものを購入したり、あるいは必要以上の機能品質であるより高価な商品を購入し後悔した経験の方は多いでしょう。また、知人や取引先からの紹介のため、買わなくても困らない商品を断れずに購入した経験もあるでしょう。それが粗悪品等の場合は最悪です。

商品の種類が多い現在では、売り込まない営業が好まれる傾向にあるそうです。ショッピングが趣味の方は自分で店を回ったり、スマホやPC等で調べたりします。そして、自分で欲しいと思える商品に出会ったら喜びもひとしおです。このため、商品等を提供する側は、需要の見込める商品に関して、お客様に選んで頂けるように数多くの新しいものを市場に出します。しかも、より便利で手間が掛からないように改良された商品を。また、定番商品でもパッケージデザインを変えたりして飽きられないようにします。その中からお好きなものをどうぞと言うように。ところが、です。情報や知識の乏しく、自分で調べる時間も無い忙しい人にとっては、数多くの似たような商品の中からどれを選べば良いのか迷ってしまいます。上手くいくこともあれば、そうでないことも。だから、表題のように少々良い商品を提供しても、目立たず、普通の商品として市場から消えていく運命にあります。だから、販売する側は、商品がお客様から選ばれるように目立たせる必要があります。これが営業に求められるところです。以下で詳しく見てみましょう。

#### ① 商品の価値を正しく伝えること。

商品が持つ本来のメリットだけでなく、利用することによってお客様の生活等に与えるメリット（心の満足や付随して生まれるストーリー等）をより具体的に想像させること。お客様の潜在的欲求を引き出せば最高。もちろん商品の機能等に関心のあるお客様には、当然機能等について詳細に伝える。

#### ② お客様が選んだ選択が正しいと背中を後押しする。

自分が選んだ選択に自信があるお客様は少ない。だから、適切な選択を行ったことに対して共感してもらえることは嬉しいもの。人の意見や嗜好等には幅があるため、特に不適切なものでなければ肯定してよい。但し、選択がお客様に害を及ぼすようなものは、販売のプロとして止めさせるのが正しい。

#### ③ 知識や情報に乏しくしかも忙しいお客様に変わって、最も適切と思われる商品を勧める。

人は失敗したくないので、なるべく信頼のおける人の助言に従う。お客様以上にお客様のことを思い商品を提案できる営業は重宝される。お客様専属の商品購入アドバイザーになろう。

#### ④ お客様が購入を決めた商品に関連し同時に購入されることの多い商品等を勧める。

特に聞かれなくても、後から追加購入が必要なものなどは事前に知らせておくのが良い。また、セット販売などで安くなる情報があれば伝えておくこと。関連品の同時購入を勧めることは購買金額のアップにつながる。また、予算不足でパスされても、将来の購入予定のリストに追加されるかもしれない。

#### ⑤ お客様に必要無い商品の購入しないことを進言する。

お客様が欲したとしても購入させないのがプロ。信頼を築けないため、次回以降の購入はのぞめなくなる。商いは長く続くのが望ましい。理想は生涯顧客となって頂くことです。

#### ⑥ 支払方法などの困りごとの相談に乗る。

お金の問題で購入に到らないこともある。だからお客様になるべく寄り添う姿勢が大切。

《まとめ》商品があふれる現在では、お客様も選ぶのに努力がいる。たとえ商品が優れていても届かない。お客様から商品が選ばれるようにするのは営業の力。さらに良いものを正しく選んだと納得させることの支援も営業の力。また、信頼を得て次の購入に繋げるのも営業の力である。