



編集責任者
松本幸雄



最近、食の安全・安心に関する新聞記事が増えていますが、私の仕事でも、食品の安全に関する、仕事の仕組み作りの依頼が急に多くなりました。

営業力アップのポイント

今回から不況の経営でもっとも重要な営業力を上げるには何がポイントか、どうすれば売上に効果のある営業活動ができるのかを述べていきます。営業力には大きく分けて以下の8つの項目に分類されます。御社の営業力はいかがでしょうか。

(1) 自己演出力

最初に、自己演出力です。これは、自分の外見をどのように相手に信頼されるように工夫するかという内容です。「メラビアン」の法則では、相手に与える印象は、見た目や表情などの「視覚情報」が55%、声質、口調などの「聴覚情報」が38%、そして驚くことに会話の内容自体は7%しか残らないという事実です。

従って、清潔感のある服装や明るい笑顔は相手に大きな好印象を与えます。更に元気な挨拶や大きな声ではっきり話すことは、相手に自分を印象づける大切な要因となります。これは、単に営業マンだけでなく、会社の従業員全員が必要とされる最低限の営業力といえましょう。

(2) アポイント力

次に重要な営業力としては、見込み客との面談の約束を取り付けるアポイント力です。通常は、電話をしても見知らぬ相手からは面談を断られるケースがほとんどですが、新規顧客を開拓するには、どうしても必要な力です。

このアポイント力の要点は、商品に合わせた電話先のリストの準備・・・業界別・規模別・地域別の自社商品にあった見込み客リストを準備することが重要となってきます。自社でなければ、専門業者から購入する方法でも良いでしょう。電話で話す台本作り・・・次に準備することは、

電話で効果的に相手に興味を持ってもらえるような台本を作成することです。そして、何度も社内で練習を重ねて、相手に会いたいと思ってもらえるようにレベルアップをしましょう。

営業力のポイント

- | | |
|-----------|--------|
| 1. 自己演出力 | 5. 説得力 |
| 2. アポイント力 | 6. 傾聴力 |
| 3. 質問力 | 7. 読心力 |
| 4. 提案力 | 8. 謝罪力 |

(3) 質問力

商談に必要な力として質問力があります。こちら側から顧客に対して、商品をいきなり売りつけても相手は拒絶反応を示すだけです。従って、的確な質問をすることにより、自然と顧客がその商品を欲しいと思ってもらえる重要なステップです。

最初に、相手に「はい」と答えてもらえる質問を重ねて行きます。例えば住宅販売の会社であれば、「快適な家であれば、仕事から戻るのも楽しいですね。」など相手が共感する質問を続けて、一体感を強めていきます。次に、相手に自分の思いを自由に話してもらおう「どんな部屋しにしたいですか？」などの質問をしてことが効果的です。

よく、営業マンはどんどん話しをしなければいけないと勘違いしている人がいますが、むしろ的確な質問をして顧客の話を引き出していく質問力の方がより大切なのです。

次号では、残りの(4)提案力、(5)説得力、(6)傾聴力、(7)読心力、(8)謝罪力について、お話ししたいと思います。(担当:松本)

「エコアクション21認証・登録制度」のご紹介

~「エコアクション21」の審査から認証・登録までの手順をご紹介します。~

- (1) 地域事務局に審査の申込と必要書類の送付を行います。
- (2) 環境レポートや環境経営システムマニュアル・手順書などについて、書類審査が行われます。
- (3) 代表者・従業員へのインタビューや、環境関連設備の見学などの現地審査が行われます。
- (4) 審査人からの審査報告書について判定委員会で審議され、ガイドラインに適合していると判定された場合、認証・登録されます。

(担当:米原)

取得おめでとうございます

【株式会社イナバ様】



業務内容：建設機械部品の板金・溶接・機械加工及び塗装までの製造
 住所：茨城県結城市大字上山川 4983-5
 従業員数：80名 URL：http://www.inaba-iwe.co.jp
 取得規格：ISO9001/14001の統合マネジメントシステム
 審査機関：株式会社 NQA-Japan



2007年の9月下旬よりISO取得への取り組みを開始し、約1年でISO9001/14001の統合マネジメントシステムを構築されました。



大手建設機械メーカーとの取引上、ISO9001は必要とされてきました。しかし、稲葉社長のお考えとして環境マネジメントシステムであるISO14001も必ず必要とのご決断で、統合マネジメントシステムの構築となりました。今では、ISO9001と14001の統合マネジメントシステムは、規格の内容が変化していることもあり、以前とは比べ物にならないほどスムーズに構築し、取得することが出来ます。また、ISO14001の取得で環境に配慮した企業との証となりますので、全世界的なビジネスチャンスにも対応できます。

去る10月24日、審査機関である株式会社NQA-Japanより執行役員の西木本部長が来社し、ISO9001とISO14001の認証書授与式を執り行いました。



今後の株式会社イナバ様の益々の発展を期待しております！

知って得する！パソコンマメ知識

このコーナーでは、今や仕事には無くてはならないパソコンを、上手に活用するための情報をご提供します。

【第17回 Excelを上手に使って作業効率UP！】～Excel特有のショートカットをマスター！～

関数を入力したり書式を変更したりするたびに、キーボードとマウスの間を右手が行ったり来たり・・・これでは効率が悪いばかりか、右手が疲労困ぱいです。そんな時、ショートカットを覚えていれば間違いなく作業効率がUPします！今回は、数あるショートカットの中から特に「これは使える！」と言うものをご紹介します（担当：齋藤）



キー操作	機能	キー操作	機能
[Ctrl] + 0	列を非表示にする	[Ctrl] + - (マイナス)	セル・行・列の削除
[Ctrl] + 1	[書式設定]の表示	[Ctrl] + + (プラス)	セル・行・列の挿入
[Ctrl] + 9	行を非表示にする	[Ctrl] + : (コロン)	現在の時刻を入力
[Ctrl] + D	上のセルのコピー&貼り付け	[Ctrl] + ; (セミコロン)	現在の日付を入力
[Ctrl] + R	左のセルのコピー&貼り付け	[Shift] + [F2]	コメントの挿入
[Ctrl] + Y	直前の操作の繰り返し	[Shift] + [F11]	新規シートの挿入
[Ctrl] + Z	直前の操作を元に戻す	[Alt] + [Shift] + =	SUM関数の挿入

株式会社マネジメントセンターの業務内容

ISO9001（品質マネジメントシステム）、ISO14001（環境マネジメントシステム）、ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）、ISO22000（食品安全マネジメントシステム）、プライバシーマーク（個人情報保護マネジメントシステム）、社員教育研修（幹部社員教育）、人事・賃金制度構築、経営戦略・事業計画策定、その他中小企業経営に関する支援全般

配布がご不要の方は、失礼いたしました。下記にご一報頂ければ配布の停止をさせていただきます。

TEL：029-246-4671 FAX：029-246-4672 E-mail：info@isommc.com