



営業テルコール 再来店確約／再面談確約取得5つのポイント

自動車販売／保険販売／住宅販売／その他多種多様な業界で通用する
トップセールスが使うフォローアップ・テルコールのノウハウとスキル

アジェンダ

- | | |
|----------------------------|-----|
| 1. 成果指標 | P3 |
| 2. 演習 | P4 |
| 3. 断られる電話の特徴 | P8 |
| 4. 成功の5ステップと基本話法 | |
| 5. 「成功の5ステップと基本話法」を活用した成功例 | P9 |
| 6. ディスカッションとロールプレイング | P16 |

附録

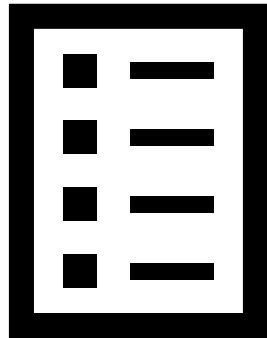
- 再来店／再面談テルコール管理表

成果指標

全数電話をかけて、本人とつながるまで粘る
有効架電件数率の80%は目安

面談約束のルールは日時を決めること
日時を決めていないものはカウントしない

呼びみリストの件数



架電率 100%

$$\frac{\text{架電件数}}{\text{呼びみリスト件数}}$$

- 呼びみリストへ電話をかける
- 全数100%電話をかける

有効架電率 80%

$$\frac{\text{有効架電件数}}{\text{架電件数}}$$

- 電話をかけた件数の内、本人となががる件数
- 80%を目指す

面談獲得率① 70%

$$\frac{\text{面談確約件数}}{\text{有効架電件数}}$$

- 本人とつながった件数の内、日時を決めた面談約束の件数
- 70%を目指す



ディスカッション

自分の再来店／再面談促進の電話を振り返り、日時を決めたアポイントは何パーセントくらいかをグループ内（となり同士）で共有しましょう。また、上記の指標を見ての感想を共有しましょう。

演習.

以下の3ケースはいずれも面談約束が取れていません。なぜでしょうか？
トークの展開や営業の話法などに着目して考えてみましょう。

住宅販売の場合：

- (営業) ○○様のお宅ですか？
△△様いらっしゃいますか？
(お客) 私ですが、何か？
(営業) あっ、その後、ご検討のほうはいかがかなあ～と思ひまして...
- (お客) 家族と話し合っ、今回はやめることにしました。
(営業) やはり価格ですか～
(お客) いや、それだけじゃないけど、いろいろあってやめようということになったんだよ！
(営業) わかりました～
また、何かありましたらよろしくお願ひします。

自動車販売の場合：

- (営業) ○○様のお宅ですか？
△△様いらっしゃいますか？
(お客) ああ先日はどうも。
(営業) 先日はご来店ありがとうございます。その後、ご検討はいかがでしょうか？
(お客) あと20万円値引きしてくれない？
(営業) あと20万円ですか～厳しいですね、あと5万でどうですか？
(お客) 最低でもあと15万だな。
出来る？
(営業) ん～難しいです。
(お客) だったらいいです。
(営業) わかりました～また何かありましたらお願ひします。

保険販売の場合：

- (営業) ○○様のお宅ですか？
△△様いらっしゃいますか？
(お客) ああこのあいだはどうも～
(営業) 先日はありがとうございます。その際もお願ひしましたが、現在ご加入の保険証券を拝見出来ませんか。保険診断させて下さい。
(お客) 特に必要ないです。今加入している保険を継続するから。
(営業) そうですか？でも保険は見直したほうがいいですよ～
(お客) いいよ！今加入している保険の営業の人に聞くから。
(営業) わかりました～また、何かありましたらよろしくお願ひします。



ディスカッション

日頃、自分がかかる電話を振り返り、気付いた点を洗い出し、グループ内（となり同士）で共有しましょう。また、どうしたら面談約束がとれるかアイデアを話し合ひましょう。

断られる電話の特徴

1. 前回の来店／面談に対するお礼がない
2. 時間の許可を得ていない
3. お客様へのお役立ちの気持ちを示していない（一方的）
4. NGワード「その後、ご検討のほうはいかがかなあ」と曖昧な用件で切り出している
5. 電話でお客様の疑問や用件を解決してしまい、再来店／再面談の必要性をなくしている
6. お客様の質問や要望に振り回され、会話の主導権を握られている
7. NGワード「また何かありましたらお願いします」という発展性を欠く話法で切り上げる



ディスカッション

日頃、自分がかかる電話が、上記7項目のどれかに該当していないか振り返ってみよう。気付いた点を洗い出し、グループ内（となり同士）で共有しましょう。

「成功の5ステップと基本話法」を活用した成功例～住宅販売の場合

失敗例

住宅販売の場合：

- (営業) ○○様のお宅ですか？
△△様いらっしゃいますか？
(お客) 私ですが、何か？
(営業) あっ、その後、ご検討のほうはいかがかなあ～と思ひまして...
(お客) 家族と話し合っ、今回はやめることにしました。
(営業) やはり価格ですか～
(お客) いや、それだけじゃないけど、いろいろあつてやめようということになったんだよ！
(営業) わかりました～
また、何かありましたらよろしくお願ひします。



成功例

住宅販売の場合：

- (営業) ○○様のお宅ですか？
△△様いらっしゃいますか？
(お客) 私ですが、何か？
(営業) 先日はありがとうございました。
私の方に説明不足の点や疑問などございましたらお答えしたいと思ひお電話しました。
(お客) 丁寧に説明していただいたので、特に疑問などありませんよ。
(営業) ありがとうございます。では物件についてはご満足いただけましたでしょうか。
(お客) そうですね、気に入ってます。
(営業) ありがとうございます。ご契約いただけない理由をひとつ挙るとしたらそれは何でしょうか？
(お客) 他にも支払いのローンもあるし、子供の教育費などこれから増えるし、さらに住宅ローンとなると、もう少し郊外で安い物件にしようかと...
(営業) なるほど、わかります。そこにつきましては、お支払いについてのご提案をさせていただきたいので、次にご来場いただけるのにご都合のよろしいのは○日か○日のどちらがよろしいでしょうか。
(お客) まだ、予定がたたないから...
(営業) そうですよ。では、○日の△時はいかがでしょうか。そこでしたらゆっくりとご提案出来ると思ひます。仮で結構です。○日の△時はいかがですか？
(お客) そうですね、仮でよければ...
(営業) ありがとうございます。それでは○○様、○日の△時にご来場ということで、私も予定に入れておきます。ご都合がわるくなりましたらお手数ですがお電話いただくと助かります。私共で何かお役に立てばと思ひお電話申し上げましたが、お時間をお取りして申し訳ございません。では○日△時にお待ちしております。ありがとうございました。
(お客) はい、わざわざどうも。じゃよろしくお願ひします。



ディスカッション

先ほど学習した「成功の5ステップと基本話法」と照らし合わせて、成功例はどこがよかったのか、グループ内（となり同士）で話し合ってみましょう。

ディスカッションとロールプレイング。

ディスカッション：

1. 3～4名のグループになる（※状況次第で、グループでもペアでも可）
2. 最近、お客様へ再来店促進、または、再面談促進の電話をした中で、失敗したケースを思い出す（5分）
3. 失敗したケースをグループ内（ペアの相手）と共有する（3～4名で10分程度）
4. 「成功の5つのステップと基本話法」を振り返りながら、失敗した理由と改善点と改善話法を話し合う（3～4名で15分程度）

ロールプレイング：

1. グループ内でペアになる
2. グループ内で共有した自分のケースでロープレを実施する（自分が営業役／ペアの相手がお客役）
3. ロープレ終了後、営業役はやってみての感想を述べ、次にペアのお客役が、良かった点3つと改善点3つをフィードバックする

再来店／再面談テルコール管理表

担当者名	① 呼びみリスト件数	③架電件数 ①×100		④有効架電件数 ②×0.8 ※小数点以下を切り上げ		⑤面談確約件数 ③×0.7 ※小数点以下を切り上げ	
		計画	結果	計画	結果	計画	結果
(例) 田中太郎	30	30		24		17	