クロージングってどんな意味だろう。

営業において大切って聞くけど…

本記事では、そんなお悩みを解説します。

・営業職でクロージングがうまくいかない方

・そもそも、クロージングって何って方

・クロージングについて理解できます。

・クロージングに必要な３つのことが理解できます

営業で大切なことは、話が上手いことでしょうか。

相手の話を聴く力でしょうか。

はたまた、CREC？BFAB？などの法則を使う。

確かに全て、営業職にとって、とても大事です。

ただ、それ以上に大切なものがあります。

本記事では、営業にとって最も重要なクロージングスキルについて紹介します。

h2 クロージングとは！？

クロージングとは、顧客と契約を締結(結ぶ)ことです。

英語の「Closing（クロージング）」は、「終わり」や「結び」という意味であり、ビジネスでは、「契約を結ぶ」という意味で使われています。

言い方を変えると、クロージングとは、

「顧客に対して注文や契約をするかについて、最終の結論を求める行為」をさします。

y簡単に言うと、「相手を説得する」ことだね。

h2 なぜクロージングが必要なのか？

「本当は○○のことを言いたかったー」

「本当は、今日、○○という商品を売りにきていたのに・・・」

など、言いたかったことを言えずに終わったことはないでしょうか。

特に、営業をされている方にとって、「本当は売りたかったけど売れなかった」という状況は、非常にもったいないです。

いくら和やかな商談ができていたとしても、最終的にクロ－ジングによって成約となり、売上があがらなければ、これまでの営業活動や費やした時間が、無駄になってしまいます。

まさにクロージングは、最も重要な営業スキルであるといえるでしょう。

h2 クロージングするために必要な3つの信頼

自分の信頼

商品の信頼

会社の信頼

クロージングにおいては、この3つの信頼を獲得することが何よりも大切です。

そして、この１つでも欠けてしまっていると、顧客は「契約」まで感情が向きません。

では、どのように3つの信頼を獲得していくのか。

１つひとつ解説していきます。

h2 自分の信頼の獲得する

「○○さんだから、買います/契約します」という経験はないでしょうか。

顧客は、実際には商品やサービスを買うのですが、あなたを信頼してからでないと買うことはありません。

y信頼できない人の商品説明やサービス説明は不安になりますね。

では、どんな人が「信頼」を獲得できるか？！

自分がどんな人間なのかを理解していること

誠実であること

プロであること

メリットをもたらす人間になること

頭がキレる人であること

h2 を自分がどんな人間なのかを理解していること

自分自身を客観視し、どんな人間かを理解しておくことが大切です。

この理解には、「なぜ自分は、この仕事をしているのか」という問いに対する答えも含まれます。

営業の場面において、

「すごく話が上手いのはなぜですか？」

「なぜこの仕事をされているのですか？」

と、顧客から質問されることがあります。

瞬時に自分自身のことを話すことができると、信頼は高まります。

h3 誠実であること

これは、営業職に限らず、すべての人に共通することではないでしょうか。

誠実

偽りがなく、まじめなこと。他人のために尽くそうという純粋な気持ちが感じられるさま。

相手に対して真っ直ぐに向き合う姿勢が、大切であり、その姿勢が顧客の信頼を得ることに繋がります。

h2 プロであること

プロ(プロフェッショナル)とは、「ある学問分野や事柄などを専門に研究・担当し、それに精通している人」をさします。

つまり、顧客に売る商品やサービスのプロでなければなりません。

顧客の質問に対して、

「調べて/持ち帰って後日、連絡します」ばかりでは、

「あれ？この人…商品に詳しくないのかな？そんな人から話聞いて大丈夫かな？」

と、顧客に不安も感じさせてしまいます。

やはり、相手を説得するのであれば、しっかりと商品やサービスのプロであるべきです。

h2 メリットをもたらす人間になること

次、またお会いしたい！

この人とは、今後も繋がっていたい！

有益な情報が聞けそう！

このためには、テイク(この場合、契約や購入)を求めないギブ(GIVE)が大切です。

相手の困っていることに対して、徹底的にギブしていくことで、あなたも「メリットをもたらしてくれる人」として認識するようになります。

h3 頭がキレる人であること

お分かりだと思いますが、すぐに怒る人ではありません。

頭の回転が早い方です。

あらゆる顧客の質問に対して、的確に回答できること。

あるいは、現状を客観視し、どこが適切な落とし所なのかを瞬時に判断できること。

これらが頭がキレる人の特徴ではないでしょうが。

p 頭がキレるようになる方法

あらゆる仮説を立て、その仮説に対する「答え」をしっかりと事前に準備しておくこと。

その「答え」を頭のなかでフォルダ分けする。

そして、友人や職場の人に質問してもらい、すぐにフォルダから回答を出せるように練習する。

h2 商品の信頼を獲得する方法

顧客に商品の信頼を得るためには、まずは営業する自分がその商品やサービスを信頼する必要があります。

営業する側が信頼していない商品を、顧客は買うことはできません。

そして、商品自体の信頼を得る必要があり、以下の４つの視点をふまえると顧客の信頼をつかむことができます。

独自性：他社にないものなのか

競合性：どのような競合があり、どんな差別化をしているのか

相乗性：商品・サービス以外でもたらす利益（ベネフィット）はあるか

時代性：どのような時代、これからどんな時代になるか

必ず、商品を説明する際は、上記の４つを説明することが重要です。

さらに、「この商品やサービスを使わないと今後どのようになるか」という未来像を示すことで、顧客は現状に危機感を覚え、あなたの話を聞くようになります。

H２　会社の信頼の獲得をする方法

３つめの信頼は、「会社の信頼」です。

・どのような会社なのか？

・なぜこの会社で働いているのか？

・これから何をやっていくのか？

会社の信頼を得るために、話す上記の３つは、実は自分自身の信頼にもつながります。

それはなぜか。

この３つは、あなた自身が会社で働いている熱意を感じ取ることができる内容だからです。

単純な会社概要だけではなく、なぜこの会社で働いるのか、この会社は未来に何を提供していくのかも伝えられるように準備しましょう。

徹底的な事前準備を：まとめ

いかがだったでしょうか。

クロージングは営業にとって最重要スキルです。

３つの信頼の獲得を意識すること、そのためには、しっかりと隙間のない事前準備が必要です。

ぜひ、素晴らしい商品やサービスの契約に結びつけてください。

まとめ

・クロージングは営業にとって最重要なスキル

・クロージングを獲得するには、「自分」「商品」「会社」の信頼を得ることが重要。

・そのための事前準備も大切。