

営業マンから学んだこと

最近、自宅の買い替えの検討のため、不動産会社8社の方と面談をしました。

数も多かったので、礼儀正しさ、丁寧さ、親切さ、説明力、提案力、価格などの項目でチェックリストを作り、良いところを選ぼうと思っていたのですが、大手企業の方も小規模の企業の方も対応の違いはあるものの、一部の方を除いてマイナス点がほとんど無いという状況で選択に困りました。

そこで感覚的にこの方をお願いしたいと思うのはどなたかという視点で検討しました。そうすると、会話のテンポや話を聴く姿勢、情報の提示の仕方、押しの強さなど、微かな違いがでてきました。今後相談しながら、交渉しながら進めるにあたって、一緒に気持ちよくできる方というのがポイントとなり、意外にも来られた方のなかでは一番早口で口下手だけど、なぜかこちらの心を掴むなと思った方に依頼しようという気持ちになりました。

更に、いただいた資料の中で、こんな情報がほしかったというのも決め手になりました。ほとんどの方が5cmほどの分厚いファイルにたくさん資料を入れて持参してくださったのですが、「この資料は有難いな、分かりやすいな」と思う資料があったのは依頼を決めた1社のみでした。



今回のように自分が顧客の立場になると、営業マンの気遣いや姿勢をみることができ、とても勉強になりました。



玄関での靴の脱ぎ方・置き場所、スリッパを持参された方、雨天時にカバンが濡れているので敷物を持参された方など、様々な気遣いを感じました。不動産という価格の高いものを扱うからこそ対応には十分気をつけておられるのがわかりました。

一方で不快に感じたのは、進め方のシナリオがあり、その通りに進めようとされ、ひたすら喋り続け、質問をしても「それは後で」と言われた時で、ストレスと疲労感を感じ早く終わってほしいと思っていました。

それぞれの企業でどのような情報を持参するのか、どのように進めるのかなどルールを決めておられるのだと思いますが、顧客の立場にたって考え、どういう情報を提供すれば喜ばれるか、どのような対応が信頼を勝ち得るのかを考え行動することが大切だと思います。



垣内イスズ