

エレガント ElegantSales セールス術

元 J-COM 営業部長
グレース かおり

SeeSawPaperBooks

グレース かおり

一般社団法人JSTセカンドライフ・イノベーション協会代表理事

JSTセールス・イノベーション研究所代表

野村證券・富士通関連会社を経て、(株)ジュピターテレコム(J・J・COM)では、全国トップセールスとなり、1%の狭き門である部長となり、組織を束ねる。定年後、独立し法人設立。20年間の営業新人育成のキャリアがあり、どん底セールスをトップセールスへと導く育成経験は定評がある。ケーブルテレビ界、全国シェアでナンバーワンの通信業で、トップセールスとなり、独自の「エレ



ガントセールス」メソッドを構築、復元性と自己基盤を強化するヒューマンスキル(人間力)強化も兼ね備えて、強みを引き出し、強い組織を作ることに關して日本で第一人者営業コンサルティング・未来設計コンサルタント・銀座コーチングスクール認定コーチ・銀座コーチングスクールプロフェシヨナルコーチ。

はじめに

あなたは、営業なんて自分にはできない、と思っていないでしょうか？

大丈夫です！

営業は誰でも後天的に身につけられます。

ご自身にあったやり方、ご自身に向いているやり方があります。

私が「エレガントセールス」を編み出したのは、慣れない営業で試行錯誤を繰り返し、「もう無理、もう限界と会社をいつ辞めようかと絶望の淵で悩んでいたときでした。

セールスをしなくては、売上を伸ばさなくてはと、何度も同じお客様にお会いして「何度も聞いたから、もういいよ」と飽きられていました。

当時は、毎日が苦痛、ストレスで押しつぶされそうでした。

自分目線で小手先のセールスのテクニクに走っているときにはわかりませんでした。目の前にいる、お客様のために何ができるのだろうか？ と考えに考え抜きました。その結

果、大勢のお客様とお話をしているうちにようやく気づいたのです。こうして絶望の淵から這い上がったときに、生まれたのが「エレガントセールス」なのです。

前職はシェアがナンバーワンのケーブルテレビ通信業（J・COM）でブロードバンドの営業をやっており、全国でトップセールスとなりました。

そして、1%の狭き門である、部長に抜擢されました。

ここまで聞かれるとすごく順調にいつているなど感じられますよね。

しかし、現実には真逆でした。

入社した20年前の当初は、ケーブルテレビT・I・T・U・Sという会社（タイム・ワナー、伊藤忠商事、東芝、USウェストの出資会社）で、その後、統合をされJ・COMになりましたが、当時は95%が男性営業でした。

電気関係には詳しくなく、子育てが一段落して主婦から入社した私は、あまりにもみなさんと違い過ぎていました。要するに、みにくいアヒルの子です。

営業部に、ほとんど女性はおらず、いたとしてもすぐに限界を感じて辞めてしまいま

た。イジメにあうのは当然で、セールの仕方わからず、売上也伸び悩み、何度も会社を辞めたいと思っていました。

しかし、紆余曲折の末に、北海道から九州までの全国で、トップセールスになったわけですから、なぜ、できたのでしょうか？

私は、夜討ち朝駆けの体力勝負の営業や、接待や、強引な営業はまったくできません。当初は売上の数字で大変苦戦を強いられ、毎日がギリギリで、それこそトライ&エラーの繰り返しでした。

しかし、粘り強く多くのお客様と接しているうちに、お客様が答えを持っていることに気づいたので、

「お客様は買うことは好きだけれど、売り込まれることは嫌い。人がモノを買うのは理

屈ではなくて感情で買うのだ！ お客様は商品を買うのではなくて、その先にある、商品を買うことによって楽しくなる夢のある未来を買っているのだ！！ 小手先の営業テクニックなどでは見抜かれてしまう。お客様とセールの双方の間に「信頼」という絆をしっかりと持つことが大切なのだ」と。

そして気づけば、3万人のお客様のご対応をしておりました。

「お客様から「ありがとう」と感謝され、リピーターにもなっていたいただきました。さらに、「ぜひ、お友達にも紹介したい」と言っていただけの営業ができるようになります。お客様の共感と感動によって「次もあなたから買いたい」と言っていたことができ、好循環のセールスタイルができておりました。あれほど悩んでいた売上がなく押しつぶされそうな強いプレッシャーにも、悩むことがなくなりました。

それでは、エレガントセールスってどんなものでしょうか？

具体的には、3つの柱があります。



J: COM 売上数字と戦ったグラフの前

そして、その中でも最も大きな柱が、売り込みではなくエンゲージ、つまり人と人のご縁を結ぶセールス術です。そこには「信頼」という2文字が根底にあり、人と人の結びつきがあります。

2つ目の柱は、「質問力」でお客様を主役にしながらのセールス術です。コーチングの手法を散りばめながら、お客様を主役にする傾聴力も同時に身につきます。

そして、3つ目の柱は、商談はまさにシナリオ、人を感動させるロジックです。

各々のお客様によって事情や背景が違うわけです。すべての人に同じ商談ではなくて、お客様に合わせた商談が必要になります。お客様は理屈でモノを買うのではなく感情で買うので、シナリオには感動が必要なのです。

この3つの柱を、お客様に合わせていくことで、キツイ、キツイと言われたセールスが優雅にエレガントに、お客様の笑顔を見ながら、ご縁をつないでいくスタイルに変身をしていくことにもつながりました。

そして嬉しい利点がもうひとつあります。

このエレガントセールスを身につけていただくと、営業の現場だけではなく、組織内の人間関係やプライベートにも応用が効き、コミュニケーション力が飛躍的にアップします。そして一度、身につけていただくと、一生のあなた自身の財産になるはずですよ。

危機を感じる今を劇的に変えたい。

成功するために勇気を持って、みずから進んで行けば、きっとあなたの輝く未来の扉を開くことができます！

エレガントセールスは、3万人のお客様対応と20年間の営業の育成経験から、成功事例をギュッと凝縮して、ショートカットであなたを成功に導きます。

それでは、白熱レッスンを開講します！

グレース かおり

目次

はじめに

PART 1

営業を劇的に変える、トップセールスの心構え

エレガント・マインド

- ① もう悩まない、営業でワクワクしませんか？
- ② 営業と販売の違いは何？
- ③ 営業センスを手にするには
- ④ 営業には順番とスタイルがある
- ⑤ 努力ではトップセールスにはなれない
- ⑥ トップセールスの3つの心構え

- ⑦ トップセールスがやっていること
- ⑧ お客様を主役にするには
- ⑨ お客様が欲しがっているもの
- ⑩ 禅寺で育った私が大切にしていること
- ⑪ 運の悪さはうつる？
- ⑫ お客様は商品を求めている？
- ⑬ 欲求と願望の違いがわかりますか？
- ⑭ 正しい営業努力
- ⑮ 結果を出す人の違い
- ⑯ 売れる営業は何を売っているのか
- ⑰ 成功する3つの心構え
- ⑱ 勇気が出る考え方
- ⑲ 「どぶ板営業」にもメリットがある

- ⑳ リーダーに求められる資質……………
- ㉑ 裏切りと左遷から返り咲いたときのこと……………
- ㉒ 悩みからサヨナラする方法……………
- ㉓ スランプ脱出、こんな方法もあり……………
- ㉔ 最大のパフォーマンスを発揮するには……………
- ㉕ インターネット時代の営業スタイル……………
- ㉖ AIがセールスの仕事を奪う？……………
- ㉗ スキルと人間力、大切なのはどちら？……………

PART 2

お客様を主役に、エンゲージを結ぶ話術

エレガント・トーク

- ㉘ アポイントを取るとき鉄則……………
- ㉙ 時間帯を選んでアポイント獲得率アップ！……………
- ㉚ 名刺交換の極意、3秒ルールとは……………
- ㉛ 自己紹介のスピーチできますか？……………
- ㉜ とっておきの自己紹介3つのポイント……………
- ㉝ 苦手な初対面の会話、こうして攻略する……………
- ㉞ 業績の伸びない「いい人」とは……………
- ㉟ 資料の確認はNGトークって知っていましたか？……………
- ㊱ 「騙されたと思って」買うお客様っているの？……………
- ㊲ 商談時の自分の声、聞いたことがありますか？……………
- ㊳ 声の温度が感じられますか……………
- ㊴ トークだけでお客様から契約いただける？……………
- ㊵ 「検討します！」の本当の意味……………

- ④1 聴き上手の営業はここが違う！……………
- ④2 思わず買いたくなる「残り〇個」の心理……………
- ④3 金額で悩んでいるお客様を決断させるには？……………
- ④4 お客様から反論されたら……………
- ④5 商品のデメリット、いつ話す？……………
- ④6 コーティング営業はなぜお客様に好かれるか……………
- ④7 好感度アップのとおきのお話……………
- ④8 ダブルメッセージにご注意を……………
- ④9 相づち、ワンパターンになっていませんか？……………
- ⑤0 自分のファンになってもらう秘訣……………
- ⑤1 トップセールスがやっている好感度アップのコツ……………
- ⑤2 口先プレゼンの営業は絶滅する？……………

PART 3

お客様と自分を成長させる、信頼関係の築き方

エレガント・テクニク

- ⑤3 時間をかけるべきことは何？……………
- ⑤4 新規開拓よりやらなきゃいけないこと……………
- ⑤5 頭を下げれば買ってくれる？……………
- ⑤6 アイコンタクト、できていますか？……………
- ⑤7 寡黙なお客様、2つのタイプ攻略法……………
- ⑤8 営業に大切な3つのマメ……………
- ⑤9 金額を伝えるタイミングがある……………
- ⑥0 上位5%のトップセールスの営業手法……………
- ⑥1 「聴く」という漢字が教えてくれること……………

- ⑥2 傾聴の達人のテクニック……………
- ⑥3 やる気アップ！ とびきりの方法……………
- ⑥4 どんなときに商品やサービスを買う？……………
- ⑥5 お客様が商品やサービスを買わないワケ……………
- ⑥6 集客すれば売上がアップするもの？……………
- ⑥7 ごり押し営業より売れるテクニック……………
- ⑥8 松竹梅の価格設定で売上アップ！……………
- ⑥9 ビビサク契約が効果あり！……………
- ⑦0 お客様はクロージングのサインを出している！……………
- ⑦1 クロージングの前にやること……………
- ⑦2 クロージングを阻むお客様の3つのなぜ……………
- ⑦3 クロージングしていいのかわからない場合には……………
- ⑦4 レーザートークで本音を探る！……………

- ⑦5 結果を残す人、残さない人の違い……………
- ⑦6 迷っているお客様に営業がすること……………
- ⑦7 デジタル時代に効果的な営業術……………
- ⑦8 営業上手は恋愛上手？……………
- ⑦9 お客様に好かれる方法はココにある……………
- ⑧0 営業の真髄「紹介営業」ができるワケ……………

ちよつと長めのあとがき……………

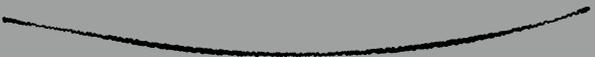
特別な読者プレゼント……………



PART 1

営業を劇的に変える
トップセールスの心構え

エレガント・マインド



Lesson 1

もう悩まない営業で ワクワクしませんか？

エレガントセールスって何だろう？
そう思っているあなたに種明かしをしちゃいます。

「エレガントセールスは売り込みではなく、エンゲージ、つまり人とご縁を結ぶセールス術です」

なんだ、簡単カンタン！ と思っっているあなた。

営業には商品やサービスを販売するために、戦略やノウハウ、手法などがあります。

そこでまず「スタイル(型)」を知って、ご自身オリジナルによるオンリーワンの営業スタイルを作ることが必要です。

つまり、このエレガントセールスのスタイルを知り、営業のストレスからサヨナラして、売り上げを確実に上げていただきたいのです。

私も営業のストレスで苦労した時代がありました。

だから現在悩んでいる人たちのために、ストレスフリーの営業スタイルを作りたいと考えています。

あんなに悩んでいた営業のストレスがなくなり、お客様が感動してくださる。

お客様のお役に立てている実感がある。

売り上げを拡大して、毎日がときめいてワクワクしている。

夢が現実となり、人生の主役を演じられる。

こんな素晴らしいことはありませんね！

きっと、心豊かな人生を送ることができるでしょう。

ぜひ「エレガントセールス」を学んでください。

あなたも、HAPPYになれるはずです。

レッスンのまとめ

お客さまとのご縁を大切に、
それがエレガントセールス

営業と販売の違いは何？

「営業」と「販売」って同じだと思っていませんか？
辞書で調べると「営業は、営利を目的として事業をいとなむこと」、「販売は「売りさばくこと」とありました。

販売は自発的に買いにいらつしゃったお客様に商品を買ったり、対応をしたりすることです。どちらかというお客様に購入の意思が少なからずあり、興味を持ったお客様ということになります。

営業は、みずから行動をして商品やサービスを戦略的に売りに行ったり、自社の製品をおススメしたりすることです。お客様に積極的に働きかけて、ニーズを引き出し、興味をもっていただき、欲しいという願望を持たせて、クロージングすることです。

受動的と積極的の違いもあります。

また販売はすでにできあがっている商品やサービスを売ることであり、業務が限定的です。営業は、商品・サービスを売ることに関連する業務すべてが含まれています。計画的な売上管理や、提案業務など、より仕事範囲が広がる場合があります。

したがって一般的には、販売職よりも営業職のほうが難易度が高く、給料も高めに設定されている場合が多いといえます。

しかし、販売でも内容によっては難易度の高い商品など高いスキルが求められる場合は、報酬も高くなります。

人と接して商品を売るといふ部分は同じでも、販売と営業では違いがあります。

レッスンのまとめ

営業は売上管理や提案業務など
販売より範囲が広い

営業センスを手にするには

私は平凡などこにでもいる主婦でした。

お寺の住職だった父が、私の結婚前に他界してしまいました。突然のことでした。

父が亡くなってから母と年の離れた妹が10年間、田舎のお寺を守っておりましたが、母が病気になるってしまい、どうにもこうにも身動きが取れなくなり、私のもとで一緒に生活することになったわけです。

私は結婚後に、再就職しようと考えました。年齢は40歳を超えていました。当時は女性の場合、年齢制限があり、やりたい仕事には就けませんでした。そこで、いちばん嫌いな営業の世界に飛び込むことになりました。

なかなか仕事が決まらなかったのですが、仕事が見つかったときには、世の中ってこういうものだなと妙に悟っていました。営業が嫌だなんて言っていられないと、「覚悟」ができていました。

「営業をやったことがない」と年下の先輩の男性に私が言うと、こんな風に言われました。

「営業はね、営業センスってあるでしょ、センスがいるんですよ。営業向きの人とそう

でない人がいて、売れる人と売れない人が決まっているんです」

ブロードバンドの営業でしたが、私には技術に関する専門性はありませんでした。何もできない私を見て「営業は無理じゃないの？」と言わんばかりでした。

ところが、1年後には何もできない平凡な主婦だった私がトップセールスになりました。

あれから何十年も経過をして、営業に必要な「営業センス」や能力は後天的なもので、努力次第で何とでもなると考えています。

お話がペラペラと話ができる人がトップセールスかといえば、そうではありません。

話があまりできない無口な人でも、かえってお客様の心を動かし、営業に向いている人がたくさんいます。

「営業センス」は、ご本人がポジティブ思考で、お客様のためという気持ちがあり、ご自身が努力をしようという姿勢があれば、誰でもついてくるものです。

もし、あなたが営業で自信を失っていたら、大丈夫ですと言いたいです！

レッスンのまとめ

努力すれば、後天的に

営業センスは身につけられる

Lesson 4

営業には順番とスタイルがある

あなたは営業をするときに順番があることを、ご存知でしたか？

その順番次第で、売上が変わります。

せっかく温めてきた見込みのあるお客様から、一瞬で「もうあなたは結構！」と強くお断りを受けて、会っていただけなくなってしまうことさえあるのです。

信頼関係ができていないときから、お客様にあなたの商品説明をペラペラとお話することはNGです。

「そんなことわかっているよ」という声が聞こえてきそうですが、実はよく見かける行動です。営業にはスタイル（型）があります。順番を守りながら、ご自身のスタイルを作っていきます。このスタイルのことをシナリオや台本と呼ぶ営業もいます。

私も営業を始めた頃に、営業がわかりませんでした。

細かく営業を教えてくれる人はいませんでしたので、いろいろと失敗経験を積んで、ようやく辿り着いた結論です。

営業にはスタイルがあり、順番があります。

そして、営業をする上でいちばん大切なことは、お客様との信頼関係を作ってから具体的な営業に入っていくことです。

「そういえば、いきなり商品説明をしていた！」と気づいたら、営業のスタイルを少し見直してみてくださいね。

レッスンのまとめ

営業するのは
お客様と信頼関係ができてから

Lesson 5

努力ではトップセールスにはなれない

トップセールスには、ひたすら必死で頑張ればなれると思っていますか？
 残念ながら答えは「NO!」です。2位にはなれるかもしれませんが、日本一にはなれません。なぜでしょう。

パフォーマンスを出すやり方には2種類あります。

ひとつは頑張つて、せいっぱいパフォーマンスを出す人のやり方。

これはすごいことですよね。アイディアを出す、企画を必死で練る、勉強を頑張る、死に物狂いで仕事をする。そして、ひたすら努力をします。しかし、残念ながら1位にはなれません。それは「頑張ることが目的になっている」からです。

もうひとつのパフォーマンスの出し方は、日本一になるという「スタンスを取る」ことです。スタンスを取ると、行動と顔つきまで変わります。1位になる人とそうではない人では、力を入れる部分や考え方が違います。「山を登ろうかな、やっぱりやめようかな」

と悩んでいる人は、トップセールスになれません。1位になる人は「やると決めた!」ど
 うやって成功しようか?」とやり方を考えます。

要するに悩むのではなく、考えるということです。

決心したこと文章で紙に書いて、自分に言って聴かせてください。

自分の声は、いちばんパワーがあります。自然と物事の見方が変わり、迷いがなくなり、
 勇気とやる気が起きます。ノウハウや知識はその後です。わかりやすい言葉を使って、ひ
 とことでワクワクするような決断をしてください。

スタンスを決めたら、戦略が必要になります。いつまでに達成するのか決めてください。
 期間が決まったら次に逆算して、1年前・半年前・3か月前・2か月前・1か月前・1週
 間前・今日・今やるべきことを決めます。そのために必要な「心・技・体」は何か考えま
 す。努力します。

まず「スタンスを決める」ことがとても大切です。

レッスンのまとめ

スタンスを決めて

紙に書いて何度も読んでみよう

トップセールスの3つの心構え

積極的な考え方やものの見方は、生まれつきだと思っている人がいます。

いいえ！ そうではないのです。後天的に身につけることができるのです。

営業マンを育成して、売れない人は「でも、だって、できない」という3つの言葉がとても多いことに気づきました。一方で売れる人は、納得できないことがあっても、「どうしたらできるんだろう？」と徹底して考え、素直に行動を起こします。売れる人の共通点は、ノウハウやスキルよりも、積極的な考え方やものの見方を持っていることです。売れるか売れないかは、心構えの違いによると感じました。

特徴として、3つの心構えが大きな柱としてあるようです。

第1に、トップセールスは、トップセールスの意識や思考を持っています。そこで、私は新人が入ってきたときに、最初にこの意識を持ってもらうことを重視しました。「覚悟」を決めてナンバーワンになると決意すること、目標は必ず達成するんだ！ 成功は他人事ではなく自分事。自分は他の誰よりも価値のある人間なんだ！ このようなトップセール

スの意識や思考を持つことです。営業成功の80%はココにあると体感しました。

第2の心構えは積極的な行動です。目標から今やることを逆算します。目標だけ立てても眺めていては「絵にかいた餅」です。行動がともなわなければ、成果になりません。かといって、いきなりジャンプしても到達は困難です。一週間を細分化して自己管理する習慣をつけます。午前は？ 毎日は？ 月は？ 月の初めは？ 月末は？ 年間は？ など、行動管理の基礎をマスターすることです。そして自分を信じてコツコツ実行を続けることです。

第3の心構えは、人間関係のスキルを身につけることです。営業に限らず、コミュニケーションは人間関係をうまく保つ必要なスキルです。お客様のために自分は何をすればいいのか？ 自分の使命は何か？ お客様が困っていることは何か？ お客様の考えている未来は何か？ お客様ご自身でも気づいていないことを一緒に考える姿勢。このような積極的な心構えを持つことにより、最終的には営業だけでなくプライベートを充実することにもつながります。

レッスンのまとめ

覚悟を決めること、行動すること
人間関係のスキルをつけること