

この仕事にプライドをもとう

個人のお客様を対象とする営業のなかで、最も高額な商品を扱う業種は住宅と保険が双璧でしょう。ただし、保険の場合、お客様に高額商品を買っているという認識はあまりありませんが、住宅ははっきりと認識しているお客様が大半です。ほとんどのお客様は、人生で一度きりの大きな買い物と認識しています。

それだけに、営業に対する期待も大きくなります。缶コーヒーが飲みたいなら、相手が自動販売機でも気になりませんが、数千万円の買い物をするのですから、その額にふさわしい営業にサポートしてほしい。服装や話し方ももちろん、知識や情報といった点でも、お客様は頼り甲斐のある営業を望みます。

とはいえ、いまやネットで検索すれば、たいていの情報は得ることができません。住宅購入のポイントが手際よくまとめられたサイトもあれば、経験者が自身の体験談を交えて丁寧にアドバイスしてくれるサイトもあって、その気にさえなったら、お客様は必要な情報を自分で入手することができます。

それでは、お客様は営業に対して何を求めているのでしょうか。おそらく、それは「信頼」です。信頼する営業が力を添えてくれるからこそ、お客様は安心して人生最大の買い物ができるのです。信頼感は、誠実さや快活さなど、その人の人柄から生み出されます。しかし、単に「いい人」であればよいというわけでもありません。大事なのは誇りです。お客様の人生において、たった一度の経験をサポートする大役を務めるのだというプライドが信頼につながるのです。

親身になってアイデアを

企業と顧客は、「商売」という関係のみでつながっているわけはありません。お客様の終の住処すまかともなり得る住まいのお手伝いをするわたしたちにとっては、人と人との強いつながりで結ばれていることも多いはずです。

あるリフォーム会社の方が、九〇代のお客様から、手すり付きのスロープ工事のご依頼をいただきました。玄関までのアプローチとして配置した置石が危ないためでしたが、それ以降、田舎で一人暮らしをしている母親とお客様とがどうしても重なるようになってしまいました。

お客様が元気で快適にすごしていただけるように、あるときはト

イレを最新の使いやすいものに変更したり、部屋のどこにいてもインターホンに反応できるようワイヤレスタイプをご提案したりと、次々とアイデアが頭に浮かんできます。

雪が降った朝には、玄関前の雪かきをしないと転倒してしまうのではないだろうか、暖房器具に不具合は生じていないだろうか……そう考え、思わず雪かきを手伝っている自分があると笑っていらっしやいました。

不便なこと、不安なことはないだろうかと、自分の親のようにお客様を思う。ここまでできれば住宅のプロとして超一流です。お客様と本物の信頼関係を築けているのではないでしょうか。