

2023

2.9. no1

## 営業担当者の成長戦略

1月31日にダスキンの政策発表会がありました。心に響く事があまり無く、少し残念な気持ちになりました。特に家庭用は何年も同じ内容を聞いているように思います。とにかく訪問して契約を取る事が強調されています。全国的に右肩下がりだけれども、力技で踏みとまれ！とされているように感じました。一昨年のコースで、コロナ禍でケイクルファイバーの売上げは飛躍的に増加したと聞きました。替えのシートが138%増、本体の売上げが150%超の伸びだったと記憶しています。ただ店に並べておくだけでも伸びる物は伸びています。別にダスキンの家庭モップを見限った訳ではなく、商品は素晴らしいですが、私たちは今、何にお金とエネルギーを使うべきか真剣に考えなくてはならないと思いました。さて、同じ日に今年のアワードが発表されました。残念ながら今年ビジネス部門のアワードを獲得する事は出来ませんでした。得意な部門だっただけに、本当に残念です。しかし振り返ってみると、これまでの獲得は、毎年のように発生したM&A案件や、インターネット経由で流入してきた大口顧客の売上げが全体を押し上げていた過ぎず、真の實力はなかったと感じます。本当に實力のある店舗は世の中の動向によっても、あまり結果が左右されず、安定した成果を上げ続けています。やはり、自分で努力をせずとも、お客様の方から商品をも所望され、それを持って行くだけで契約になってしまう...という事を繰り返して来たならば、實力は全く上がりません。それどころか、掃除やメンテナンスのプロではないお客様に言われた通りに納品する事は、あまりにも無責任な仕事です。そのような仕事ばかりしていると、注文が来なければ成果はガタ落ちになり、自分から営業活動をして提案をする場面では、力量不足により競合相手に劣り、選ばれません。このような場合、悪いのは商品ではなく担当者です。また、「自分新規」とは呼ばれていますが、追加・増加だけでやりくりしているだけで、2〜3年もすると成熟してしまうので、頭打ちとなります。さらに新規店舗がオープンする時に、系列店から紹介をもらえる事もあります。普段の仕事ぶりによる信頼故の紹介ですが、コンスタントに発生するイベントはありませんので、これも計算出来ない事です。お客様の状況も、私にはコントロール出来ません。コントロール出来るのは、自分の行動だけです。

2023.

2.9. no.2

全く新しい取引先を掴むために、何件見込み客をリストアップして、何件アプローチして、何件アポイントを取れたのか？これらは自分でコントロールできることです。このコントロールできる事をコツコツと続ける人が安定した結果を出し続ける事が出来るのです。もし、営業を担当してから何年も経っているのに他人新規やたまたま発生した紹介を除けば泣かず飛ばずの結果であるならば、今自分が払っている努力がどのようなものか、自己吟味しなくてはなりません。営業の型は、まさにそのような人の為にあります。

今のやり方に拘り、型の動き方がスタート出来ないならば、今後も今と変わらぬ成果しか望めないの、いずれ営業担当から外される事になってしまうでしょう。今、追加・増加でそれなりに成果が出ている人もよく考えなくてはなりません。新しい一件を生み出すのに上乗せでは、同じ自分新規でも価値は全く違いますが、伸びている店舗は件数を増やす仕組みで動いているので、レンタル担当者には、また上乗せ・クロスセルする余裕が生まれ続けて行くのです。

今、店長達は来期の予算組み、成長計画を立てている事と思います。

本当の成長は純増の金額面だけにあらず、件数を増やすところにあるのを忘れないように計画を立ててください。ほとんどの店がやり方を変えないと純減・レギュラー組みになってしまうと思います。

これまで純増が当たり前だった店が、営業力が減り、厳しくなっています。純増店に戻すには、相当な苦勞をする事になります。

先月も書きましたが自店の営業、営業マネジャーがどのようなパターンで毎日動いているのか、しっかり見てあげてください。いつも机に座っていないか？事務作業の割合が多くなっていないか？毎日商談をしない営業を抱えると店の損益に大きく響きます。レンタルの担当者は自分の給与は自分で走って稼いでいますが、営業は、レンタルが生み出した利益を自分に投資して貰っているのだという事を教えてあげてください。皆が生み出した大切な利益です。営業倍率をひとりひとり計算して、活躍している人は誰か？投資し続けたい人かどうか？といつも考えて下さい。営業のアカデミーに参加している人が、していない人との差がハッキリ出るように行動を変え習慣化するサポートも店長は忘れずに下さい。

店の営業担当に、しっかりと行動予定を守るよう、今日一日何をどれくらいやらねばならぬのが、淡々と歩めるルールを教いて下さい。それが成長し続ける組織となる基盤なのです。