営業マンファイル

「出会ってから最初の10分間が勝負です」

新築・リフォームを手がけるビーテック（東京都大田区）の営業マン・宮嵜英夫さんは、顧客と初めて会ったその瞬間、相手に自分個人の印象をいかに強く与えるかに最も力を入れている。顧客とのファーストコンタクトとなる現場見学会で起こすという、あるあクションにも注目したい。

ビーテック　宮嵜英夫流 営業の心得

- ☑出会ってから最初の10分間が勝負。強い印象を与え自分を売り込む気持ちで
- ☑笑顔・清潔感・謙虚さを大切にする
- ☑現場見学会では、施工会物件の売り込みをするのではなく、相手が簡単に答えられる質問を行う

ビーテック（東京都大田区）

宮嵜　英夫さん

プロフィール

大手ハウスメーカーや戸建分譲住宅での引き渡し実績多数。1年4ヵ月前から新築・リフォームを手がけるビーテック（東京都大田区）でアドバイザーとして勤務する。

出会いが勝負

「いかに自分を売れるか、最初に出会ってからの10分間が勝負です」

大手ハウスメーカーや不動産会社の建売事業部などで何十年と住宅業界に携わってきた宮嵜さん。お客の懐にすっと入っていく〝宮嵜流〟のベテラン営業を展開する。

宮嵜さんが勤務するビーテックでは月に3～4回、新築やリフォームが完成した現場で見学を開催する。たいがいの場合、見学会が見込み客とのファーストコンタクトになる。そこで宮嵜さんの立ち振る舞いに着目したい。

説明を我慢する

まず基本的な接客姿勢だが、「大切なのは笑顔で謙虚であること。そして営業マンである自分が沢山喋ってしまわないこと」だという。売り込む姿勢を見せると、お客様はとことん逃げる。

「とにかくお客様が簡単に答えられる質問をします。見学会場のデザインや設計の説明はNGです」

質問内容は「どうして見学会に来たのか？」「どういう所が気になりましたか？」といった軽めのジャブ程度だ。

相手の心理を読め

お客が建物の1階を一通り見学し、2階に上がる時に階段付近で宮嵜さんはあることをする。

ボディータッチだ。接客中、会話の中でベストなタイミングを見計らい冗談を交えながらお客の背中に「ポンッ」と触れる。

「お客様が女性の場合は相手の人柄を見て判断します。背中を叩いた時に相手が示した反応で次の接客方法を決めます」

身体にタッチされて特別不快そうでない人は次の接客ステージに上がることができる。例えばちょっと踏み込んだ質問で攻めの営業を展開するのだ。

「ここで初めて家族構成やライフスタイル、工事計画とかを聞きますね」

反対に「何だこの営業マンは馴れ馴れしいな」などと相手が戸惑いや嫌悪感を示したならば、打ち解けていない証拠だ。

自分をさらけ出す

信頼関係が築けていないと判断すると、心を近づける努力をする。例えば実践している事の1つに自分が経験した仕事の失敗談を冗談めかして話すというものがある。

「自分が過去に犯した大きな失敗を面白く話すんです。例えば建売の仕事をやっていた時に別の人の土地に家を建ててしまったとか、現場が放火にあったことがあるとか…。これは全部私の実体験ですが、お客様はこういった話を聞くと結末が気になるのか熱心に聞いてくれます」

自ら弱みや欠点をさらけだすことで、この営業マンは本当のことを話してくれると親近感を持ってもらえる。これはあくまで、宮嵜さんが無意識に行っている営業ノウハウの一部に過ぎない。

1個人の付き合いを

「私は、今までお世話になった方々に送る年賀状や暑中見舞いも会社で用意する以外に、自分で別にもう1枚顧客に書いているんですよ。会社の決まりだから送るんじゃないんです。」

大事な顧客の家を預かる仕事。一個人として向き合うからこそ、〝この人に頼みたい〟と思ってもらえるのだろう。

こんな事をやっている！！

オリジナルのプレゼントを用意する

宮嵜さんは工事を契約すると同時に、完工後に施主に渡すプレゼントの用意を独自にスタートする。絵画が趣味の1つという宮嵜さんはついこの間も海が好きな施主に鎌倉に通ってスケッチしたという絵をプレゼントした。家庭菜園が趣味の施主にはアボガドの種を水に浸けておき、数ヶ月後に育った苗をプレゼントしたこともある。いずれも時間をかけて用意した、その施主のためだけのオリジナルプレゼントだ。

自宅写真を営業ツールに

自宅においても建て替えやリフォームを複数回行っている山嵜さん。自身も住まいにはかなりのこだわりがある。そこで会社の机の中には自宅の玄関や廊下などの各所を抑えたアルバム写真をいつも用意しており営業ツールとして使っている。

「お施主様から設計やデザインについて相談された際に、私が住んでいる住宅を例にしてお話すると納得してもらえますし、こんな家に住んでいる営業マンなら大切な我が家を任せて大丈夫だろうと安心してもらえます。写真に家族が写っている点もポイントです」

《会社概要》

社　　名	ビーテック
所 在 地	東京都大田区
設　　立	平成7年11月
社 員 数	7人
事業概要	新築・リフォーム