

everride



特典2

不要なクレームはたった2つのポイントで無くせる！？

不要なクレームはたった2つのポイントで無くせる!?

「ああもう、だから営業ってイヤだ！」

こんな風に営業をしていてテンションが下がる場面で特に多いのが、「クレームが発生した時」。もちろん自分の落ち度でクレームが生まれるなら、それは反省しなくちゃいけないです。でもそうじゃない場合ってありますよね。「えっ?なんで?」みたいな理不尽なクレーム。結局それがショックすぎて仕事を辞めちゃう。そういうケースも意外に多いです。

そこで今日はこの「理不尽なクレーム」をほぼ無くせる方法についての話。

クレームを対処する方法とか、起きてしまったあの話じゃなくて、そもそもクレーム自体を無くす方法について紹介します。もしあなたが、今までクレームで思いっきりテンションが下がった事があるなら、ぜひ続きを読んでくださいね。

そもそも、 なんで「理不尽なクレーム」って起きるの?

こんなコトお客様に言われたことないですか?

- ・「ぜんぜん効果ないじゃないか!」…手順通りに使用しないくせに文句をつけてくる
- ・「こんなことになるなんて聞いてないんだけど!」…ちゃんと説明したことでも平気でくつがえしてくる

自分にとっては”いわれのないこと”でこんな風に「理不尽なクレーム」になることがありますよね?しかも上司には「ちゃんと説明しないからこんなことになるんだろ!」って…こっちも理不尽な説教が始まる。『ちゃんと全部説明したんですけど…』って言っても火に油を注ぐだけ。なんでこんな事になっちゃうんでしょう?

その謎を解く鍵が…

「人は自分のやりたいことをするのは好きだけど、やらされるのは嫌い」ということ。

一見クレームの話と関係ない感じに聞こえるかもしれないけど、実は大アリ。

そこで、この「やりたいこと」と「やらされること」の違いが営業でどんな結果につながりやすいかを説明していきますね。

例えば「やりたいこと」をした結果が…

失敗した場合：

やりたいことをして失敗してしまっても、決断したのは自分なので、自分の責任として受け入れることができます。

成功した場合：

もちろん最高！「自分でやれば出来るじゃん」とか「自分の考え方って案外イケてるのかも？」ってお客様さんの自信にもつながります。

では逆に「やりたくないこと」をした結果が…

失敗した場合：

当然イヤイヤに近い状態でやったことなので、「それ見たことか！」とその方法を勧めた、あなたの責任を追求したくなります。だから相手がやりたくないことを無理やり申し込まれると、当然クレームになるわけです。

それでは成功した場合はというと…

成功した場合：

もちろんやりたくないことでも成功すればそれでOK。ただ成功するまでは疑心暗鬼でイヤイヤすすめるから全然楽しくない。だから、ちょっとつまずいたくらいでもすぐに「失敗」とみなされてクレームになる。

そう、「やらされている状態」の時って、「情熱」がないから些細なことでもスグにつまずいてしまう。そしてそれを誰かにせいにしたくなる。コレがいわゆる「理不尽なクレーム」に繋がります。

理不尽なクレームの特徴は、提案した側の人にとっては相手との関係が

「何の問題もない」とか

「至って順調にすすんでる」と見えてしまうこと。

だから、起きたときのショックはかなりデカイです。僕も急性胃腸炎になって1週間寝込みました。そもそも営業が得意だったわけじゃないので、まさかのクレームに「もう消えてしまいたい」と思ったくらいです苦笑

今だからわかりますが、当時の僕はこの「理不尽なクレーム」を作ってしまうかもしれない方法で営業していました。もちろんこれを呼んでいるあなたには、こんな事態は回避してほしいので、どうすればクレームを生まずに営業できるのかを明らかにしていきますね。

クレームを生まずに良い関係で付き合う方法

小さい時に聞いた童話の「北風と太陽」の話を覚えてますか?

「北風」と「太陽」が道を歩いている男のコートをどちらが先に脱がすことが出来るかを勝負した話です。この話は今回のテーマにも同じことが言える良い例なんです。

「北風」のように相手の考え方を無理に変えようとしても、逆に相手は自分の殻に閉じこもろうとしちゃう。つまり、相手が「やりたくないこと」を無理に説得しようとしても逆に反発を買ってしまうだけ。万が一、その場は"丸め込んで"契約をとっても後で必ずモメます。

あなたの周りに、契約件数が多いけど、その分クレームも多い人っていませんか?その人はおそらくこの北風タイプの営業をしちゃってる人ですね。

当時の僕は、丸め込む技術はもちろん無かったです。ただ相手が完全に納得していないのに、そのサインに気づけませんでした。その結果、ちゃんと説明して申し込んでもらったにも関わらず、後日、いわれのない言いがかりを付けられてクレームになってしまったことがあります。結局僕が相手にとって「やりたくない状態」のまま話を進めてしまったというわけです泣

そんな事態を避ける方法…それが「太陽」のやり方です。

太陽と同じように、無理やりじゃなく自分の意思で行動したと「感じてもらう」環境をつくることで問題を回避できます。むりやり提案するのではなく、自分から「コレはやりたいことだ」と感じて行動してもう環境を作ります。それがデキると想像以上の効果があります。成功しても失敗しても相手は自分に責任があると感じるので、メチャクチャ良い関係で付き合うことが出来ます。

「やりたくないこと」を 「やりたいこと」に変えるポイント

ではどうやったら、「やりたいこと」と感じてもらえるのか具体的な方法を紹介します。

ポイント1.より良い未来を想像させる

元々持っていたお客様の計画よりも、あなたの提案の方が望んだ未来への近道だと感じてもらいます。ここで大事なことは、相手が踏み出しやすい第一歩を用意してあげること。

一番カンタンな方法が…

「似た環境のお客さんの成功事例を紹介すること」

自分と同じような問題を抱えた人(会社)が、今は解決出来た状態になっている。そんなエピソードを聞けば自分に置き換えてイメージしやすいですよね。そうすることで「より良い未来」を想像させることができます。

ポイント2.眼の前の障害を取り除く

そして、もう一つ重要なのが「相手が何を心配しているか?」を探ること。いくらより良い未来が想像できたとしても、心配事という「障害」があつては行動することは出来ません。その障害とは「価格」かもしれないし、「使いこなせるかどうか不安」という感情なのかもしれません。このあたりは、話をしていれば自然と相手から出てくるものです。とくに「断り文句」として口にするキーワードなので、ちゃんとチェックしましょう。

キーワードが手に入ったら、この障害を乗り越える解決法を予め用意します。そして「より良い未来」を想像させた後に、その解決策を伝えます。

例えば、価格の問題であれば…

- ・支払い方法を、分割や初回無料のようなリスクを感じにくくする提案に変える
- ・コストの比較による解決策
(導入コストだけじゃなくて、年間のコストを現状と比較してメリットを感じてもらう)

こんな方法を提案することで相手は障壁が取り除かれるので、自分から「申し込みたい」気持ちになりやすいです。

使いこなせるか不安という問題であれば…

- ・導入サポート・アフターサポートの解決策
- ・似た環境の導入事例をもとに、使いこなして成果につなげている実例を紹介

こんな風に、キーワードからを先回りして障害を取り除けばクリアすることができます。

理不尽なクレームの本当の原因・・・それは

この2つのポイントをクリアすれば、あなたの提案が相手にとって「やりたいこと」になる可能性はメチャクチャ高くなります。そして、この方法で申し込みを獲得すればクレームになることは、ほぼありません。それだけじゃなく、お客様と良い関係で長く付き合えるはずです。

結局の話、「理不尽なクレーム」の本当の原因って「失敗したくない」という相手の不安の裏返しだったんですね。