

3分で読める！ インサイドセールス紙面講座



インサイドセールスにおける コール業務の落とし穴

商談のチャンスボールを見逃すコールスタッフ

よくあるコールスタッフの課題

コールスタッフの代表的な課題として、コールが無機質で会話のキャッチボールができていないということがあります。せっかくお客様が商談のチャンスボール(課題めいたこと、導入に関する有望情報や興味)メッセージを発しているにもかかわらず、素通りしてしまうコールスタッフが多いというのはどこの現場でも耳にします。



やっぱり営業知識と経験、そして営業センスがないとできないのかな～

そんなことはありません！



コールスタッフの課題を整理する

課題は大きく4分類できる

- 1) そもそも、商談へのチャンスボールの見極めができているのか
- 2) チャンスボールから想定される顧客の状況を理解しているか
- 3) チャンスボールに対し、行うべきことは何か(どう対応するか)
- 4) 実際のトーク例としてどのような言葉を投げかけるか

課題を整理した結果、多くの企業で表面化してくる真の課題は以下です。

チャンスボールの見極めができていても、そのメッセージから顧客の状況が想定できておらず、さらにそのチャンスボールに対し取るべき行動が分からず、トーク例が的外れになってしまう



トークスクリプトの落とし穴

熟練スタッフでも、トークスクリプトなどの典型トークパターンが頭に叩き込まれていて、考えなくても反射的に出てしまう人がいます。

会話はキャッチボールです。単にスクリプトを読み上げ、お客様の声をデータベースに残すことがインサイドセールスではありません。スクリプトは、お客様との会話を始めるための準備資料でしかありません。もしくは、新人や慌ててしまうスタッフさんの為に、目的や現在地を見失わないよう、地図のような役割を果たすものです。

インサイドセールスにおけるコールとは、お客様の状況に合わせて、追加のヒアリングをしたり、同意したりしながら、柔軟にお客様のお役にたてることを実践すること。これこそが”商談のチャンスボールに対応する”ということになります。

お客様の何気ない一言に敏感に反応し、さりげなく情報を提供したり、より有益な提案ができるよう、詳細にお話を伺いながら、お客様のためにその時できる最大限のことをすることがコールスタッフに大切です



【作成者】

アイセールス株式会社

TEL 03-4405-6609

BtoBインサイドセールス、MA運用なら