

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のコール業務 7つのワンポイントアドバイス

MA(マーケティングオートメーション)/ インサイドセールス支援
アイセールス株式会社

インサイドセールスのコール業務の質をあげるには

インサイドセールスのコールでは傾聴することが大切です。

ですが、相手の話を聞けていないという課題もよく出てきます。「さようございますか」と言いながら、相手の声を打ち消し、自分が聞きたい(聞くように指示されている)内容の発問をすることだけに意識され、相手が何か話そうとしている息遣いなどをキャッチできません。



大切なのは「ヒアリングしようとするのではなく、普段の会話をすること」です。

ヒアリングしようと思気込んでいる時は、普段の会話から到底かけ離れています。相槌も不自然であったり、口先で話していて、相手の内容をよく理解しないまま会話を進めていきます。普段私たちが、会話する時、自分が知らない言葉は使わないだろうし、疑問に思ったことは何度か確認をしながら、会話を進めているはずですが、そして一番は、話す相手の様子を伺いながら、会話をしているのではないのでしょうか。



インサイドセールスのコール業務における7つのポイント

1. 要件を手早く手短かに伝える

「お忙しいところ・・・」という文言が良く使われますが、お忙しいのはお互い様。お忙しいと思うなら早く用件を伝えることが相手への配慮ではないでしょうか。

2. 一番シンプルで美しい相槌は「はい」

相槌として「かしこまりました」「さようございますか」「有難うございます」という言葉が多用されますが、普段みなさんが頻繁に使うのでしょうか。一番シンプルで美しい相槌は「はい(拝)」です。この「はい」という一言で実は十分かしこまりましたという意味があります。丁寧すぎる言葉も、多用やシチュエーションを誤ると空々しくなります。

3. ヒアリングは手段にすぎない

ヒアリングすることに注意が行き過ぎて、つい相手を置き去りにしがちです。たくさん情報が聞けることは良いことですが、継続的なコンタクトがしにくい状況になってしまっては元も子もありません。ヒアリングに集中するのではなく、相手の声に集中することです。そうすれば、相手が考えている様子、発言しようとしている息遣いがわかります。

4. 連続した発問は3つまで

ヒアリング項目が定められているからといって矢継ぎ早に発問されると相手は構えてしまいます。発問が続くと「なぜそのようなことを聞かれるのか?」「この情報はどう使われるのか?」「ヒアリングしている意図が見えない」などの疑問が生まれます。ですから、発問の目的や、相手メリットを適宜伝えながら、会話を続けることがポイントです。

5. トークの終わりが近づいたら「最後に」と合図を送る

会話が相手主導で続いている場合は別ですが、アウトバウンドの場合は会話のイニシアチブは架電者にあります。よって原則、エンディングに進めるのも架電者ですから、相手が「いつまで続くのか・・・」と不安にならないよう、終わりが近づいたら「最後に」と付け加えましょう。これでお互い気持ちよくエンディングを迎えることができます。

7. あなたらしさを大切に

一般的に聞き取りにくいといわれるような声質であっても問題はありません。ゆっくり相手に寄り添うように話をすればコミュニケーションは円滑に進みます。また、その人の持つ声の印象が違うのも大きな魅力です。同質な無機質な単調な会話ではなく、それぞれのらしさを活かしましょう。

6. アウトバウンドほど、話す時間を短く

アウトバウンドは相手に話してもらうために、リード的な発問やトークを行います。相手が話し始めたら、たとえ発問の途中でも、止めて、相手にマイクを渡してください。「聞くことに徹する」ということは「情報の聞き取りに徹する」ということではなく、「相手の息遣いを聞く」ということです。

インサイドセールス業務に従事している方もそうでない方も、一度、自分の会話を点検してみるもの良いかもしれませんね



【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