めざせトップセールス！営業の必勝技術（第1回）

電話営業で嫌われるこのフレーズ

2016.06.17

顧客の新規開拓営業は、ビジネスを行う上で必ず行わなければなりません。どんなサービスや商品であっても、利用する顧客がいなければ事業を存続させることは困難です。

そんな中で電話営業は、新規顧客を開拓するための代表的なアプローチ方法になります。

一般的に電話営業は相手に不快感を与え、嫌われるものだという印象が強い人も少なくないでしょう。しかし、場合によっては、電話営業でも顧客から感謝の言葉をかけられることがあるのです。

なぜ、電話営業が嫌われやすいのか、どうすれば感謝されるような会話に運んでいけるのか。今回はこれらの理由や方法について解説します。

電話営業がうっとうしい理由

電話営業と対面営業の最大の違いは、相手の姿が見えるかどうかということです。会ったことがない相手から受けた電話では、相手の話し方や声などの印象から、その人をイメージします。

そして、最初の印象によってその人の話を聞くかどうかを判断するケースがほとんどです。つまり、商品やサービスがいかに魅力的であっても、声や話し方で嫌われてしまえば、話さえも聞いてもらえません。

一般的に嫌われる営業とは、自分の利益を最優先に考え、とにかく売ろうとします。そのため、電話した相手への印象などを考えずに、自社商品やサービスの魅力ばかりを一方的に語ってしまうのです。結果、商品の魅力に関係なく“うっとうしいやつだ”と思われ、相手にされず終わってしまいます。

嫌われる電話営業と嫌われない電話営業の違いとは… 続きを読む