

## 経営一転語 118 お客様訪問の方法

お客様訪問の大切さについては、申し上げていますが、今回は、具体的訪問の方法を解説いたしましょう。我が社の売上は、会社の中にありません。会社の中には、コストしかないのです。我が社を存続させるために必要な売上は、お客様からしか得られないのです。そういう意味からも、お客様訪問はとても大事です。お客様訪問の方法を順次説明していきます。

### 1. 会社には出社しない

社長は忙しいものです。1度会社に出社すると、社員から相談を受け、なんだかんだ言って、用事がすぐでき、半日ぐらいすぐつぶれてしまうので、お客様訪問するときは、出社しない方がよいのです。

### 2. アポイントは取らない

訪問の目的は、営業ではなくて、表敬訪問です。いなければ、名刺を置いて帰ればよいのです。名刺を置いて帰れば、相手から電話があるかもしれません。関係をつないでおくということが大事です。

### 3. お客様には一人で会う

先方の方が社長であれ、誰であれ、表敬訪問である限り、必ず1人で会うことが絶対条件です。自分（社長自身）以外の社員など誰かがいると、相手も、いらぬ気を使って、言いたいことが言えなくなってしまうからです。

### 4. 相手の要望のみ聞く

表敬訪問は、平素のお礼の他、相手の希望、要求事項、苦情や不満をお伺いすることだけにします。こちら側の希望や要求を出してはいけません。お客様のニーズを満たすために訪問していきます。

### 5. 繰り返し訪問する

訪問しなかった社長が訪問を始めると、最初相手は何しに来たのだろうかとか勘ぐりを入れます。しかし、数回、表敬訪問を繰り返すうち、表敬訪問以外他意はないと分かり、初めて心を許してくれ、色々と話を聞けるようになるものです。

### 6. 時間はせいぜい10分以内

相手の社長は忙しいものです。相手の貴重な時間を割いてくれるのだから、このくらいが適当です。こんなことを繰り返すうちに、お互い心を許しあい、WIN-WINの関係になっていくのです。以上のような「お客様訪問」を繰り返すことによって、「お客様の要求と変化を的確に早く知ることができ」、「我が社のサービス不足やクレームを知ることができ」、「競合他社の動きに関する情報も入る」という貴重な情報を我が社にもたらしてくれるのです。そして、「お客様訪問」は、我が社が繁栄するための大事な方法の一つなのです。