



編集責任者
松本幸雄



今年もあっという間に残り一ヶ月足らずです。今年は公私共に変化に富んだ一年で、充実していました。皆様のお陰です。ありがとうございました。



営業力アップのポイント

先月号では会社業績に直結する重要な営業力を上げるための、3つのポイントを説明しました。今回は、残り5つのポイントを述べます。

(1) 提案力

営業活動をするときに犯しやすい間違いは、すぐに自社の商品を売り込もうと話しはじめるセールスマンです。最初にすべきことは、お客様の話を聞いてどんな問題を解決したいと望んでいるかを把握することです。その問題解決に対して自社あるいは自分ができる改善策を検討して、相手に喜んでもらえる方法を提案することが重要です。

(2) 説得力

次に必要な事は、こちらの提案に対して納得してもらえる説得力です。重要なのは、説明の時に論理的なわかりやすさと話し手の情熱が感じられることです。この二つがあれば、相手に安心や信頼感を与え、納得してもらうことができます。

わかりやすさは、話す前にストーリーを作り、図やイラスト等活用すると効果的です。また、情熱を込めた話し方を習得するには、自分が自社の商品を好きになり、それがお客様にとっても役立つことを自分で納得することが第一の要件です。

(3) 傾聴力

お客様に話しをすることが営業と勘違いしている営業マンがありますが、話を多くしている営業マンほど成績が振るわないものです。その理由は、お客様のニーズを引き出せないからです。

お客様のニーズを引き出すには、お客様の話を「全身」で聴くことが非常に大切です。そのためには、相手の話を否定しない オウム返しをしたり話にならず 適切な質問をして話しやすくする、などの方法を活用する事をお勧めします。

(4) 読心力

お客様はなかなか本音では話してくれない事が多いものです。そのような時に、相手の考えを適切に把握することができれば、商談をスムーズに進ませることができるようになります。

相手の気持ちを読むポイントは、最初に相手の顔の表情、特に目に注目することが重要となります。それは、目に人の感情が最も表れやすい性質を持っているからです。また、手を頭の後ろに回したり、足先が出口に向いているとき、あるいは目を伏せたり口を固く閉じている時は、あなたの話を拒否しているシグナルです。そのような時は対応を変える事が必要です。

営業力のポイント

1. 自己演出力

5. 説得力

2. アポイント力

6. 傾聴力

3. 質問力

7. 読心力

4. 提案力

8. 謝罪力

(5) 謝罪力

クレームなどが発生するとどうしても必要となるのが、謝罪する力です。この謝罪力は個人毎、会社毎に大きな差が生じます。最もまずいケースは、下請けや協力会社のせいにして自社あるいは自分に問題あったことを認めない場合です。

基本的なステップは、「事実の確認」「反省」「迅速な対応」となります。この謝罪力がまずいと、会社の信頼を失ってしまいますが、反対に高い会社は、信頼感が今まで以上に向上する場合が多く見られます。
(担当：松本)

株式会社マネジメントセンターの業務内容

ISO9001 (品質マネジメントシステム)、ISO14001 (環境マネジメントシステム)、ISO27001 (情報セキュリティマネジメントシステム)、ISO22000 (食品安全マネジメントシステム)、プライバシーマーク (個人情報保護マネジメントシステム)、社員教育研修 (幹部社員教育)、人事・賃金制度構築、経営戦略・事業計画策定、その他中小企業経営に関する支援全般

トピックス

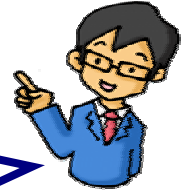
～発行！ISO9001：2008年度版～

いよいよISO9001：2008年度版が、2008年11月15日に発行となりました。企業様が取り組む今後の内容を、簡単にお知らせします。
(担当：渡邊)



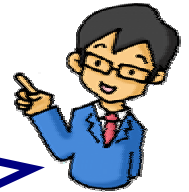
ISO9001：2008年度版って、何が変わるの？

基本的な要求事項の追加はありませんが、今まで曖昧だった点が明確にされているので、必ず仕組みの見直しが必要です（解釈の違いが無いかなどの検証）。それと、ISO14001との整合性が向上しており、ISO9001/14001の統合システムが、より構築しやすくなっているのが特徴です。



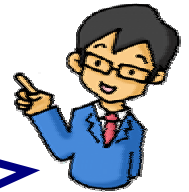
いつまでに2008年度版への切り替えが必要なの？

2008年度版の発行が、2008年11月15日ですので、2年間の猶予があり、2010年の11月14日までに2008年度版への移行が必要です。しかし、審査機関によっては、2009年の1月より2008年度版での審査を開始する事になるようです。



切り替えをする企業は、何をどうすれば良いの？

まずはISO9001：2008年度版の、規格の内容を理解する事が大事です。また、その規格に沿った仕組みが運用されているかを確認する必要があります。規格自体の内容に合わせた内部監査や教育、マネジメントレビューを行わなければなりません。



知って得する！パソコンマメ知識

このコーナーでは、今や仕事には無くてはならないパソコンを、上手に活用するための情報をご提供します。

【第17回 Excelを上手に使って作業効率UP！最終回】～混ざった半角文字と全角文字を統一！～

住所録を作成したとき、番地や電話番号に半角文字と全角文字が混ざって見目が悪かったり、計算しようとしたら、全角文字が混ざって正しく計算が実行されなかったりすることがあります。これを1つずつ直していくのは、手間も時間もかかって大変です。そんな時には、関数を使って簡単に半角文字へ変換してしまいましょう



(担当：齋藤)

手順1

下図のような住所録があります。電話番号に半角文字と全角文字が混ざっています。スマートではありません。

	A	B
1	住所	電話番号
2	東京都〇〇区	03-3456-1234
3	千葉県〇〇市	04-712-3456
4	茨城県〇〇市	029-234-5678

このような時には、「ASC関数」を使って全角文字を全て半角文字に変換しましょう。

手順2

まず、電話番号のとなりなどの空いている列に、つぎのような式を入力します。
「=ASC(半角にしたい文字が入ったセル)」

	A	B	C
1	住所	電話番号	
2	東京都〇〇区	03-3456-1234	=ASC(B2)
3	千葉県〇〇市	04-712-3456	
4	茨城県〇〇市	029-234-5678	

上記の場合は、C2のセルに、「=ASC(B2)」と入力します。これでB2の内容が半角文字に変換されます。

	A	B	C
1	住所	電話番号	
2	東京都〇〇区	03-3456-1234	03-3456-1234
3	千葉県〇〇市	04-712-3456	04-712-3456
4	茨城県〇〇市	029-234-5678	029-234-5678

手順3

しかし、これでは電話番号が2重になってしまうので、全角の混じった元の電話番号を変換された半角文字に置き換えます。

	A	B	C
1	住所	電話番号	
2	東京都〇〇区	03-3456-1234	03-3456-1234
3	千葉県〇〇市	04-712-3456	04-712-3456
4	茨城県〇〇市	029-234-5678	029-234-5678

半角文字に変換されたセルをコピーして、元のセルに「形式を選択して貼り付け」します。

手順4

貼り付けを「値」にして[OK]ボタンを押すと、半角文字に変換された文字だけが貼り付けされます。

	A	B
1	住所	電話番号
2	東京都〇〇区	03-3456-1234
3	千葉県〇〇市	04-712-3456
4	茨城県〇〇市	029-234-5678

これで完了です！

	A	B
1	住所	電話番号
2	東京都〇〇区	03-3456-1234
3	千葉県〇〇市	04-712-3456
4	茨城県〇〇市	029-234-5678

配布がご不要の方は、失礼いたしました。下記にご一報頂ければ配布の停止をさせていただきます。

TEL：029-246-4671 FAX：029-246-4672 E-mail：info@isommc.com

