

# 誰でもできる

ステージアップコンサルティングサービス 代表

経営士 田中 忠

URL <http://www.stg-up.com/>

E-mail [info@stg-up.com](mailto:info@stg-up.com)

テレアポは  
最高の集客マシン!!

テレホン アポイントメント

# テレアポ テクニク



一連載・その2

## テレアポでどんな話をすればいいのか?

前号ではテレアポを実際に行う前の準備について話をしました。今号では「実際にテレアポ中にどんな話をすればいいのか?」というところにスポットを当てていきます。そこで、汎用性の高いスクリプト(脚本)を例にして実際に使えるテレアポテクニクを伝えて行きます。

### スクリプト(脚本)作成の準備



まず、次の準備をしてください。

- ① テレアポで売っていいこうとする自社の商品やサービスの特徴を2~3点ほど挙げておく。
- ② テレアポをした場合、相手に断られるであろうと思われる理由を挙げておく。そして、その応酬の話し方も考えておく。

この2つの要素をしっかり前もってスクリプトに組み込んでおくのです。実際にこういったスクリプト無しで電話を掛けてみるとわかりませんが、出たとこ勝負ではほ

んどがすぐ電話を切られたり、断りの言葉を言われて話が続き、こちらからすすごと電話を切る羽目になってしまいます。スクリプトがあつて始めて相手と話が続けられるのです。

まず、自社商品サービスの特徴をピックアップしてください。そして、その特徴を二言くらいで説明できるように絞ります。理由は、テレアポという短い時間の中では二言くらいの短い言葉にしないと、とても伝えられないからです。

### 自社商品の特徴を端的に伝える



次の例のように、自社商品を一言か二言で言えるように特徴をピックアップしてみましよう。

「自社商品の特徴は…」

例①・・弊社商品は○○で□□です。

例②・・弊社サービスは

○○で好評です。

例③・・弊社商品は御社にとって

○○なメリットがあります。

これは、相手に興味を持ってもらうための「つかみ」部分にあたります。たとえ相手はその商品に詳しい人であっても、子供（小学校6年生くらい）でも理解できる言葉を使い、時間は20秒以内に収めて説明を行います。「つかみ」の言葉は、相手にわかりやすく、すぐにメリットを頭でイメージできる言葉にしましょう。テレアポは相手にしてみれば今考えていないことを急に聞かされて、「どうですか?」と問われる行為です。したがって、わかりやすく、かつメリットがあるということを上手に伝えることが非常に重要なのです。

この「つかみ」が相手にうまく伝われば、話を聞いてもらえる確率は非常に高くなります。しかし、商品情報が不足して十分な特徴を挙げられないときがあるかもしれません。そのときは、左記の代替案のような言い方もあります。

代替案・・・「このたび私どもで新しく○○という商品を作りましたので、御社にぜひご紹介させていただきたいと思っております。電話させていただきますました」

## 反論の準備（応酬策）



次に、相手の反論への応酬の準備をします。例として、一般的な反論とその応酬例について考えてみましょう（下表参照）。

ここで大切なのが相手の反論にすぐに反論しないということです。まず「左様ですか?」、「なるほど...」といった感じで受け止めます。そして、真面目に反論せず受け流すようにすることが大切です。

実際に試してみると分かりますが、相手にきちっと論理的に反論して論破しても、相手は感情的になるばかりで残念ながらアポイントは取れません。勘違いしてはいけません、テレアポは議論の場ではないのです。相手のミスを突き論破したところで、それはただの自己満足だけになってしまいます。テレアポはアポイントメントを取ってナンボなのです。

そして応酬ですが、何も論理的に答える必要はありません。下記の反論例を見てもわかると思いますが、必ずしも論理的に正しいことを返しているわけではありません。コツは相手の反論を上手く流

## テレアポ時の反論例



### ● 反論例 ①

相手「時間がないよ」

自分「それは失礼しました。ではいつ頃でしたらお手すきでしょうか?」

### ● 反論例 ②

相手「いま使っているもので十分だよ」

自分「ええ、もちろんそういった準備等は十分されていると思います」

「私どもも、今すぐという話ではありません。今後の検討材料の1つにさせていただければというお話です」

### ● 反論例 ③

相手「知人との付き合いがあって変えられないよ」

自分「もちろんそういったお付き合いはいろいろとあると思います」

「逆にお付き合いの関係からいろいろと無理が言えないというようなデメリットが出てしまったという話もよく聞きます。私どもの○○では△△△といったご提案ができます」

### ● 反論例 ④

相手「お金がないよ」

自分「ええ。もちろん無駄にできるようなコストはないと思います」

「そこで私どもの商品は□□といった特徴があり、例えば1日のコストで計算しますと○○円ですので費用の面でも非常にメリットの高いものです」

すこと。そしてアポイントにつな  
げることが重要なのです。

しっかりとしたスク립トがあ  
れば、落ち着いて相手の反論にも  
対処できます。その気持ちの余裕  
が、相手に対して安心感を与えて  
テレアポを成功に導くことはよく  
あることなのです。電話であれば  
相手に声しか伝わらないので、た  
だ話せばいいと思われるかもしれ  
ませんが、その声だけという少な  
い情報から、トーンや話すスピー  
ドで意外にも話し手の心情がしつ  
かりと伝わってしまうものです。  
悪い姿勢で話をする、その雰囲気  
気も伝わってしまうことがあります。

電話の声だけでも相手が自信を  
持つて話をしているのか、それと  
も自信が無くおどおどしているの  
かはよくわかるものです（あなた  
も感じたことがありますか?）。  
したがって、話し手は落ち着いて  
話さなければいけません。話し手  
が不安であれば、それが聞き手に  
も伝わり、相手も不安（＝信頼で  
きない）となりテレアポは失敗に  
終わります。無理にでもいいから、  
自信を持つて話すぐらいでちょよ  
ど良いのです。

## 実際のテレアポ例

では、実際のテレアポ例をスク  
립トとして挙げてみましょう。  
左ページをご覧ください。

このスク립トは、「法人向け商  
品を販売する営業マンが相手会社  
の社長にアポを取る」といった想  
定です。個人向け商品でも言葉を  
少し変えるだけで十分対応でき  
る内容となっていますので、個人向  
け商品を扱う会社も参考になるは  
ずです。

## テレアポの注意点

最後に注意点を一つ述べて終わ  
りにしたいと思います。

意外に聞こえるかもしれませんが  
が、「**テレアポではあまり自社商品  
の説明をしてはいけません**」テレ  
アポ中にどうしても自社商品の良  
さを詳しく話したくなると思いま  
すが、それは避けるべきです。

テレアポは相手の都合に関係な  
く相手の時間を奪う行為なので、  
嫌がられて当然です。よって、手  
短かに話しをまとめ、アポイントメ  
ントを取ることに集中すべき



なのです。詳しい説明は面談する  
ときにたっぷりすればいいのです。  
テレアポは読んで字のごとくアポ  
イントを取ることが仕事なのです。

前号でも述べましたが、テレア  
ポは営業方法の一つに過ぎません。  
しかし、その反応率は高く、コス  
トパフォーマンスにも優れている  
ので、営業方法としてマスターし  
たい手段の一つです。また、テレ  
アポをすることによって自社商品

の強みについて改めて考えるきつ  
かけになったり、営業方法全体に  
ついて考え直すきっかけになっ  
てもします。

テレアポと聞くと  
「嫌がられるよね…」

「すぐに切られてしまうよ…」  
という言葉がよく聞かれますが、  
一度御社もテレアポにチャレンジ  
してみたらいかがでしょうか。き  
っと新たな発見があると思います。



● 相手に興味を持ってもらうための「つかみ」部分

自分「もしもし、ABC会社様でしょうか？私、〇×工業の田中と申します。お忙しいところ失礼します。この度私ども〇×工業では△△という新しい商品を発売しまして、〇市の△業の皆さまにご紹介させていただきたいと思ってお電話させていただきました。御社の経営にとってメリットのあるご提案ができると思います」

「つきましては社長様または、こういった件の責任者の方いらっしゃいますか？」

● ケース①（社長 不在時）

自分「左様ですか。社長様はいつ頃いらっしゃいますか？」

「わかりました。〇〇時頃ならいらっしゃるということですね。ちなみにその頃にお電話させていただいてかまいませんか？」

「そのころまた改めてお電話させていただきます。大変すみませんが、社長様にお電話を入れさせていただくことをご伝言しておいていただけますよう、よろしくお祈いします」

● ケース②（社長 在社時）

社長「社長の〇〇ですが」

自分「私、〇×工業の田中と申します（つかみ部分を繰り返す）。私どもの商品は〇〇で□□という特徴があります。また△△業の皆様にご好評いただいております。御社の経営にとってメリットのあるご提案ができるかと思っておりますので、一度訪問させていただいて10分程ご説明させていただければと思います」

社長「そういうのは間に合っているよ」

自分「ええ。もちろんそういった準備などは十分されていると思います」

「私どもも今すぐご契約（ご購入）してくださいという話ではございません。今後の検討材料の1つにさせていただければというご提案です」

社長「でもそういったお金の余裕はないよ」

自分「ええ。もちろん無駄にできるコストなど無いと思います」

「例えば、私どもの商品は1日のコストにすると〇〇円となりとても経済的です」

社長「いますぐ買う予定もないね」

自分「ええ。もちろん今すぐどうこうという話ではございません。ご説明させていただいて、ご興味が無ければその場で断っていただいてもかまいません」

社長「急に言われても忙しいからね」

自分「ええ。社長様はお忙しいと思います。ちなみに私、今日明日と御社の近くに行く予定がありまして、10分ほどお時間をいただければと思うのですが、今日と明日ではどちらがよろしいでしょうか？」

社長「今日は無理だよ」

自分「では明日はどうでしょうか。例えば午前と午後ではどちらがよろしいですか？」

社長「午前中は無理だな」

自分「では午後ではどうでしょう。例えば夕方方の4時ごろはいかがですか？」

社長「その頃なら少しくらいなら何とかなるかもしれないが」

自分「わかりました。では明日の午後4時頃伺わせて頂きますのでよろしくお祈いします」