

三井のリフォーム住生活研究所 所長 西田 恭子

出来るリフォーム営業マン

街を歩いていたら、駅に向かっている当社の営業マンとすれ違った。こちらはとっくに気が付いていたのに、彼は私など目に入らなかった。しっかりと獲物を射止める目をしながら、遠くを見据え、さっそうと歩いていった。すでに戦闘モードに入っているのだ。

その営業所には、四人の優秀なリーダー格的営業マンがいる。それぞれ違う持ち味ながら、四人には共通した点がある。まずは、あくが強いのになぜかさわやかな印象を与えること。そして押しと気の強さも天下

一品なのに、どこか可愛いらしい印象を与えること。四人の共通項はまだある。大股で、歩くのが早い。そして大きな声ではっきりと話す。同室にいるとうるさいくらいで、夫にしたいかどうかは疑問だが、彼らは仕事仲間としては魅力的である。

彼らのよく使う言葉は、「そうですね」と「そうですよか？」で、次には「こんな考え方はどうでしょう？」だ。まずは、相手の話をよく聞きへ理解する。次は「そうですよか？」

と、それでも〈疑問〉を投げかける。そして「こんな考え方はどうでしょう？」

とこちらの〈提案〉を示す。相手の要望を汲み取りつつ、半歩先を提案しているのだ。

リフォームをしたいと思っている人達は、真剣に考えつくしたと思っけていても、内心では要望は漠然としていて、自信が持てないでいるものだ。そんな相手の思いを汲み取って仕事を進める。お客様にとっては頼もしい営業マンと感ずるであろう。

なぜなら、家のリフォームは万人向きにしてほしい人などいない。オンリーワンの我が家を委ねるのに、ごくごく普通、ごくごく無難では物足りないのだろう。少ない予算なら少ないなりに、多ければなおさらのこと、自分にフィットした暮らしを、今回のリフォームで創り出したいのだ。そんな時に我が家の大事な出来事を委ねる相手は、安心だけでなく、信頼するに足りる人でなければ頼め



ない。

もう一つの彼らの特徴は、人間が好きなことである。一件一件違うお客様との出会いを、心から楽しんでる風でもある。相手への興味の持ち方が強く、生活が違う人々との体験を、経験としてどんどん蓄積させ、誰でも対応できる営業マンになっていく。優秀な営業マンにアテンドするのに、お客様との相性を考える必要はない。彼らは、

この方の暮らしを自分が一番真剣に考えているという思いと、リフォームのプロであるという確かな自信で、物件の主導権をにぎる。そしてそれが、自然と大きな声になるのだらう。彼らと内緒話が出来ないのは難点ではあるが、できるリーダーという責任感の強さを背負って、今日もお客様の要望をかええるキーマンとして、街中を闊歩している。



西田恭子氏のプロフィール「一級建築士。「三井のリフォーム」で設計を手がけ二五年。昨年より新設した「三井のリフォーム住生活研究所」の所長に就任。新聞・雑誌・書籍の執筆、各種セミナーで講演を行う。文化女子大学非常勤講師。日本女子大学住居学科卒。