

電話対応方法

■ どのような人材が電話対応に向いていますか？

御社のビジネスモデルによりますが、募集対象が法人・個人事業主の場合は、エース級の人材を充てることを推奨します。

理由は簡単で、相手が経営者、事業部長、など年配者・経験者が多いためです。

以前、大手企業で入社 1-2 年目の新人に担当させていたことがありますが、全くといっていいほど、代理店を獲得できていませんでした。(面談のアポイントも全然取れない)

また、本部側で、代表者（社長）様が自ら電話しているケースがありますが、こちらも非推奨です。

電話対応はルーティン業務ですので、社長業とは相性がよくありません。(すぐに電話をかけるなど実務的に難しい)

またそれでうまくいったとしても、時間をかけるべきは代理店の育成やフォローなので、コスト換算すると費用対効果が合いません。

さらに、代理店事業が拡大した時に、一から代理店責任者を育てる必要があるので、大ブレーキになります。

社長には代理店責任者は務まらない、と考えて、早い段階から専任者と設置し、経験を積ませる人事を推奨します。

スキルの的には以下のような方が向いていると考えます。

- ・ 電話で話す熱量が高い方（情熱的なトークができる）
- ・ 相手の話を聞く能力が高い方（一方的に話す方は向いていません）
- ・ その他、代理店経験者など、経験を活かしたトークができる方

■ 電話対応をすぐにできる人材がいない

代理店ドットコムでは、資料請求後、すぐに電話をかけていただくことが事業拡大（代理店獲得）の必須条件となっています。

対応できる人材がいない場合は、一度掲載を停止されることをオススメします。

代理店展開はテコの原理のように、小さい力で大きな売り上げを作ることが可能。

直販にあたっている 1 人は、1 人分の成果しかあげられませんが、

代理店にあたっている 1 人は、何十人分の売上を作ることができます。

是非、大きな売上を作るために、代理店業務の専任者を設置し、電話対応に充てていただければ幸いです。

(コールセンターに外注する、という発想もありますが、まだ社内での成功体験がない場合は、ノウハウを蓄積することを推奨いたします)

■法人限定で募集しているのに個人から資料請求が来る

法人限定で募集しているのに、個人事業主や、個人から資料請求があつて、どう対応しているかわからない、という方もいらっしゃると思います。

システム上、入力フォームの「会社名」を必須項目にしておりますが、ここに屋号や「起業準備中」などと入力すると資料請求ができてしまいます。

掲載企業様にとっていただきたい対応としては、以下の通りです。

- 1) 屋号のみの個人事業主には、法人と同じように電話していただき、冒頭で法人格を質問する
もし個人事業主だとなれば丁寧にお断りください。
例) 大変申し訳ありませんが、今回は法人様限定となっておりますので、また機会がありましたらお願いします
- 2) 個人だと分かる場合は、連絡不要です
あえて掲載企業様から電話やメールで連絡する必要はありません

■電話はつながるけど、面談が獲得できない

電話では盛り上がるけど、面談が獲得できないという企業様は、面談の内容を見直しましょう。

「詳しい説明をしますので、面談を設定したいのですが」といわれるより
「成果が出ている営業トークや、営業ツールを一度ご覧いただきたいので、面談を設定させていただいてもよろしいでしょうか?」といわれた方が何倍も面談が獲得できます。

以下にいくつかのパターンを紹介しますので、貴社なりにアレンジして設定してみてください。

- ・製品のデモを動画で見ていただきたいので
- ・操作性を管理画面を見ながらご説明したいので
- ・10件に3件アポイントが取れるマル秘の営業トークをご紹介したいので
- ・御社に合った販売方法をご紹介しますので
- ・実際にどれくらいの収益になるのか事例を元にお話したいので
- ・他の代理店さんの成功事例を見ていただいた方がご判断いただきやすいと思うので
- ・(何かご不明な点はありませんか?と質問して) 先ほどのご質問の回答を画面を見ながらご説明したいので

代理店さんの視点に立って、どのような内容なら「是非面談をお願いします！」とだけい
ただけるか、逆算して面談内容を設定しましょう。

契約が取れない、と悩む前に、まずは誰もが参加したくなる面談を開発しましょう。

電話対応の Youtube 動画

https://www.youtube.com/watch?v=d0ZKa_0ohs8

※トークスクリプトはこちらからダウンロードいただけます

<https://b-seeds.com/files/talkscript.docx>