**電話対応トークスクリプト　※貴社用に書き直してお使いください**

**【Point１】電話はできるだけ早くする**

**5分～30分以内がつながりやすく、記憶も新しいため契約確率が上がります。**

**※メールを送って成功した本部はありませんので必ず電話してください**

**【Point２】できるだけ丁寧に話す**

**第一印象がすべて。相手の言葉づかいが荒くても本部として丁寧に対応しましょう。**

**【Point３】お礼から始める**

**ありがとうという言葉は誰にとっても心地よいもの。心からのありがとうが伝えられる**

**ように何度も練習しておくと良いです。**

|  |
| --- |
| **お世話になります。わたくし、○○○○株式会社の○○と申します。**  **この度は、代理店ドットコムから資料請求をご請求いただきましてありがとうございました。今お時間よろしいでしょうか？ありがとうございます。** |

**忙しいなど、掛け直しを希望された場合は、改めて連絡しましょう。**

**電話後にすぐメールできるようにテンプレートを用意しておくと良いです。**

**例「先ほどはお電話にて失礼しました。**

**成功している代理店様の営業方法など、お話しさせていただきたいと思いますので**

**改めてお電話させていただきます。」**

**など、相手が電話に出ると得をするという情報を送ると良いです。**

**2回目以降、連絡がつかなくなることもありますがこれらも課金対象となりますので、**

**どのようなメールを送るかが成否を分けます。**

**【Point４】見ましたか？と言わない**

**見ましたか？と聞くのはNGです。見てから連絡するなどと機会を逃します。**

|  |
| --- |
| **資料はメールでお送りしていますので、後ほどご確認ください。** |

**「メールが来ていない」といわれた場合は、迷惑メールに入っている場合などが考えら**

**れますが、ここでは余計な時間をかけず「失礼しました。私から改めてメールさせてい**

**ただきますね。」とご対応ください。**

**【Point５】話を聞くメリットを短く伝える**

**あなたの話は聞く価値があると思ってもらえることが重要です。**

|  |
| --- |
| **弊社は〇〇を販売しています。月に〇万円の利益を出している代理店さんもいらっしゃるほど販売しやすい商品です。（事例がなければ売りやすさなどをアピール）** |

**【Point６】相手の状況をヒアリングする**

**一方的に話すのではなく、相手に話してもらうと満足度が上がります。代理店としてふ**

**さわしいかどうかを判断するためのヒアリング項目を用意しておくと良いです。**

|  |
| --- |
| **ところで〇〇さんはどのようなお仕事をされているのですか？** |

**【Point７】面談や説明会に参加する動機を用意しておく**

**代理店になって欲しいと思える相手は、面談や説明会のステップに進みましょう。デモ**

**を見せる、報酬シミュレーションを見せる、先輩代理店の成功事例を見せる、営業ツー**

**ル一式を見せる、など見たい、知りたいと思える価値あるものを用意しておきます。**

|  |
| --- |
| **なるほど。〇〇さんでしたら、弊社の製品をたくさん売れそうですね。**  **実際に製品のデモを見ていただきたいので、改めてお時間いただいてよろしいでしょうか？** |

**反対に見込みとして薄い、あるいは代理店としてふさわしくないと思ったらリリースし**

**ましょう。**

**例「ありがとうございました。それではメールでお送りしている資料をご覧いただいて**

**何かございましたらお気軽にご連絡ください。本日はお忙しい中ありがとうござい**

**ました。」**

**【Point８】日程は二者択一で聞く**

**いつがいいですか？と聞くと、来月などと先延ばしになりますので、日程は必ず二者択**

**一で聞きましょう。**

|  |
| --- |
| **来週の月曜と火曜でしたらどちらがご都合よろしいですか？**  **月曜ですね。午前か午後でしたらどちらが良いでしょうか？**  **午後でしたら１時と２時が空いていますがどちらがよろしいでしょうか？** |

**【Point９】日程確認のメールを入れる**

**相手の状況によってはスケジュールにすぐに入れられなかったり、メモを忘れてしまう**

**こともあります。必ず確認メールを入れておきましょう。その際、追加の資料、動画、**

**などあると良いです。（信用のために署名を必ず入れてください）**

**（メール文面例）**

**〇〇様**

**お世話になります。先ほどはありがとうございました。**

**次回、以下の日程でお話しさせていただきますのでよろしくお願いいたします。**

**〇月〇日（月）13:00-14:00**

**Zoomリンク　お時間になりましたらアクセスお願いします**

**実際に営業で使用しているチラシデータも添付させていただきますので、**

**ご覧いただければ幸いです。**

**----------------------------------------------------------**

**株式会社〇〇〇　〇〇なまえ〇〇**

**〒123-4567 東京都〇〇区〇〇〇1-2-3 〇〇ビル2Ｆ**

**TEL:03-0000-0000　FAX:03-0000-0000**

**mailto:------@-------.co.jp**

**https://----------.co.jp**

**----------------------------------------------------------**

**【Point10】ロールプレイングを行う**

**本番で何度も失敗していては見込を失ってしまいます。2人1組になって役割を決めて**

**練習を行います。役割を入れ替えることで相手の気持ちが分かり改善につながります。**

**本部の中には毎日ロールプレイングを行う企業様もあり、そうした日々のレベルアップ**

**が成功する代理店本部には必要不可欠です。**

**練習相手がいない場合には自分の声を録音するという方法も有効です。新人・ベテラン**

**に関わらず、定期的に行って企業レベルをアップさせていきましょう。**

**【相手が携帯で留守電だった場合】**

**丁寧に留守電を入れることで、2回目、3回目で出ていただく可能性が上がります。**

|  |
| --- |
| **私、（会社名）の○○と申します。**  **○○○○様の携帯にお電話させていただいております。**  **本日は代理店募集ドットコムから資料をご請求いただきまして誠にありがとうございました。**  **お電話に出られないようですので、また改めさせていただきますが、**  **お手数でなければ、03-\*\*\*\*-\*\*\*\*までお電話いただければ幸いです。**  **月～金の9:00-17:00まで営業しております。**  **よろしくお願いいたします。失礼いたします。** |

**通常は折り返しかかってきませんが、上記のような丁寧な内容が貴社のイメージアップ**

**につながります。（2回目以降は留守電は入れなくて良いと考えます）**

**相手が会社でも、携帯の留守電でも、折り返しのご連絡をいただくことは失礼ですので、**

**こちらからかけ直すとメッセージを残してもらいましょう。**

**留守電を残さないというマナー違反や、横柄な態度・内容での電話は、売る力がある代**

**理店さんほど敏感に察知して遠ざかっていきますので注意しましょう。**

**代理店募集.comを活用して成功している企業様は、ご担当者がスキルアップしていきな**

**がら代理店を増やしています。**

**ご不明な点がございましたらお気軽にお申し付けください。よろしくお願いいたします。**

****