

営業スキル向上勉強会(#25)

2017年4月24日

書籍タイトル：目標を「達成する人」と「達成しない人」の習慣

今回この本を読んだ目的、きっかけ：

私は社会人としてまだまだ未熟で、一人前は程遠い。能力も経験も全く足りていない。

前期の業務目標では、いくつか達成できない目標があった。

自分で決めた目標くらいはせめて達成したい。

そう考えているときに、

「達成が当たり前化する！」というこの著書のキャッチフレーズが目にとまった。

達成をあたりまえ化する考え方や習慣があるなら是非実践したい。

概要：

この著書の前置きとして、簡単な著者の自己紹介から入る。

著者は、6年間の会社員生活を経て、28で独立し、M&Aでその会社を52億円の会社まで育て、その後、株式市場に上場した。

そしてさらには、世界各地に次世代のリーダー育成機関を設立し、世界で25000人以上のリーダー育成に携わった。このような紹介をすると、「すごい方ですね」という評価を受けるそうだ。実際、すごい業績だと思う。しかし、著者は自己紹介をした後にこう述べている。

「誤解しないでいただきたいことがあります。それは私に特別すごい才能があったから、このような業績を残せたというわけではないということです。」

著者は、就職の時に選り好みせずに職を探したが、まったく受からなかったそうだ。それもバブル期の売り手市場にもかかわらず。

ようやく入れた会社で任された仕事は営業で、その会社自体著者の苦手な体育会系のノリだったそうだ。著者は、入社当初、「一生、この仕事をやっていけるのか」と不安に思ったそうだ。しかも著者にはタイムリミットがあった。それは風呂なしのアパートに住んでいて、アパートの近くの銭湯が23時半に閉まってしまうのだそうだ。

苦手な仕事をしているだけでも大変なのに、ノルマが厳しい上に時間制限があったのだ。

「この苦しい状況を打破したい」そこで、著者は社会人最初の目標を立てた。

それは、「風呂付のマンションに引っ越しをする」ということだった。

著者は、この目標をかなえることができた。

以来、著者は、「トップセールスマンになる」「独立起業する」などといった目標を次々にかなえ、今に至るそうだ。だんだんと目標のハードルは高くなるが、目標を達成するため

のコツというものがあるというのに気付いたそうだ。

それは何か、簡単だ。「身の丈に合った目標」を立てればいいのだ。

高い目標を立てて失敗して挫折感を味わうより、少し頑張れば達成できる目標を立てるのだ。これならばすぐにでもできる。

しかし、一方で、「少し努力すれば、達成できる目標では意味がない！」そういうふうに思うかもしれないが、非常に重要な考え方だ。

この著書で解説しているので、じっくり読むことをお勧めする。

目標は、自分を苦しめるために立てるのではなく、自分の人生を生き生きと過ごすために立てるものだ。もっと言うと、目標を考えることは、自分の生き方を考えることにもなるのだ。目標達成できるようになれば、120%満足できる人生を送れるようになるだろう。

参考にしたい点、気になる点

1. 『目標達成する人は思い込みをなくす、ダメな人は思い込みでブレーキをかける』

セールスマンになったばかりの頃、著者の中には、葛藤があったそうだ。

それは「同じお客様に何度も何度も営業をかけたら、しつこく思われるんじゃないか？」というものだ。

著者自身、電話でしつこくキャッチセールスをされたらうんざりするそうだ。

「自分が嫌なことは人にしていけない」と教えられて育った著者は、どうしても何度も売り込むのはためらいを感じたそうだ。

そんな著者を見かねたのか、ある日上司に呼び出されたそうだ。

「嶋津(著者)、商品が安いのか、高いかを決めるのは誰だと思う」

それに対し、著者は「お客様です」と答えた。

「商品が必要か否か、決めるのは誰だ」「お客様です」

「それじゃ、セールスがしつこくないか決めるのは誰だ」そう問いかけられてハッとしたそうだ。

つまり、お客様が決めるべきことを、全部勝手に思い込みで決めていただけだったのだ。

それまでは、

「断られたのは、商品が高いと思っているのかもしれない」

「いつ行っても忙しそうだから、売り込まない方がいいかもしれない」と様々な理由を考えてブレーキを踏んでいたそうだ。しかし、それは著者が勝手に思い込んでいただけだったのだ。

あれこれ理由を考えて自分の行動を止めてしまうより、とにかく実行する方が成果を出せる。

営業の例を挙げたが、どんな時でも思い込みが行動の妨げとなり得る。目標を達成するのに必要な行動をしていても、「このまま進めていってもうまいかない」という

思い込みにとられることもある。

たとえ、達成への近道を走っていても、このような思い込みが生まれてくるものだ。思い込みの囚われから解き放たれることが目標達成の第一歩だ。

2. 『目標達成する人は計画に危機管理を盛り込む、ダメな人は危機になってから考える』

うまくいっている経営者に限って、「ビビリ屋」が多いそうだ。

一般的な経営者像というのは、どちらかという、細かい計画は立てず、失敗など笑い飛ばしてしまうような豪快な人というイメージがある。確かに、細かいことにとられずチャレンジしていける経営者も多く、そのイメージはあながち間違いではない。

しかし、うまくいっている経営者は、1つの事態が大きな人生の失敗につながる怖さも知っている。したがって、危機を迅速に予知し、その危機をできるだけコントロール下に置けるように対応を考えているものだ。

危機管理能力というと、何やら難しそうな感じがするが、多くのビジネスマンはこの能力を働かせて仕事をしているはずだ。

ただ、目標達成する人としらない人では、危機管理能力の持ち方に大きな違いがある。例えば、1か月の目標を立て、その目標に向かって戦略を立て、動き出したとする。目標達成しない人は、月の半ばごろに予定よりも少ない数字だったので、関係者とミーティングして戦略を練り直したりということがある。これは典型的なパターンだ。焦りが先行して、力を十二分に発揮できないまま終わったり、帳尻を合わせようと無理なスケジュールを立てたものの、途中で力尽きてしまい、うまくいかないということがあったりする。

一方、目標達成する人は、目標を立てるときに、常に「イエローライン戦略」を立てる。どういうものかという、1か月の目標を立てるとき、「この時点でここまで行かなかったら黄色信号」というラインを引くのだ。そして、それだけでなく、「もしも黄色信号が灯ってしまったら、こういう対策をとる」というのを決めておく。

じっくり考えた大作だから、たとえ見込みより下回っていたとしても焦ることなく、目標達成に向けてのスムーズな方向修正が可能となる。

最初に「イエローライン戦略」を立てておけば、関係者を無理やり集めてミーティングするコストも省けるし、個人だけでなくチーム全体もうまく回るようになる。

目標達成する人は、危機管理能力に長けているのだ。

色々なケースを想定内に入れて「この時点でここまで到達しなかったら、こういう対策をとる」といった戦略を立てることを習慣にすれば、高度な危機管理能力を身に付けることができるだろう。

3. 『目標達成する人はクレームを財産にする、ダメな人はクレームをおろそかにするクレームは宝の山だ、とよく言われる。』

しかし、クレームと聞くと逃げ出したくなる人も多いだろう。クレームを言うのも言われるのもあまりいい気はしない。

著者がとあるお店でスマホ用のルータを買ったとき、お店で確認した使い方が出来ないことに、買った後に気づいたようだ。

それは店員さんが間違った説明をしたのが原因なので当然返却できるだろうとお店に持って行ったようだ。

すると、対応した店員さんに、担当者は既に辞めてしまったので事実関係が分からず、対応できません」と言われたようだ。

その後、責任者が出てきたりなど色々揉めたそうだが結局、「違約金を払わないと解約できない」ということで、違約金を払って解約し、「こんな会社とは付き合っていない」と長年愛用としていた携帯電話も思い切って解約し、その会社との付き合いを一切やめたようだ。

著者が残念に思ったのは、単なるクレーマー扱のようにマニュアル的な対応をされ、謝罪の一言もなかったことと、原因を突き止めようとしない姿勢だったようだ。

その店の人たちにとっては、著者は大勢いる顧客の中の1人にしか過ぎないし、著者1人を切り捨てたところで、店の売り上げには大きく影響しない。ノルマも達成できるだろう。しかし、その1人ひとりが積み重なって会社の利益は生まれているのだ。1人をおろそかにしたら、次々と顧客は減っていき、気が付いた時には取り返しのつかない事態になっているかもしれない。その考えが現場に浸透していなければ、その会社の先行きは真っ暗だろうな、と著者は考えている。

クレーム対応も、目標を達成するために避けては通れない業務だ。

1つのチャンスだと思い、クレームと真正面から向かい合うことが必要だ。

トラブルは逃げれば逃げるほど大きくなっていく。すぐに顧客の所に飛んで行って話を聴くだけでもその後の展開は全く違ってくる。その場では結論は出なくても、「できるだけのことをする」という誠意を伝えられれば、それほど事態は悪化しないものだ。むしろ、丁寧な対応をしたら、応援してくれる上客になるかもしれない。

起きてしまった問題に対して、悔やんでも仕方ない。その後どう行動するかによって結果は全く違ってくるのだ。

感想

以前、営業スキル向上勉強会で読んだ別の著書には「桁違いの結果を出している人は、桁違いの目標を掲げている」と書いてあったが、この著書では、低めの目標を設定し、「できた！」という成功体験を繰り返し、自分に“勝ちグセ”をつける方が成長できるものなのだと書いてある。

私自身、どちらも間違っていないと思う。

今回、この著書を読んで、「桁違いの目標」を立てるのは、まず自分に勝ちグセをつけて、小さな目標を立てクリアしていき、だんだんと膨らませられるようになってからにしようと思った。

この著書にはほかの著書で学んだことに何かしらつながることが数多く書かれていた。

今回、初めて別々の著者の別々の著書の内容がつながったが、これから様々な著書を読んでいく上でつながっていくことも多くなると思う。

つながった内容を上手に消化し、自分なりの価値観を確立していきたい。