

contents

第1章

なぜ、今、真心営業が必要なのか 9

まえがき 2

1 現在の営業職に見る致命的な欠陥	11
2 真心営業はこうして生まれた	15
3 私が考える「真心営業」	20
4 「真心」ある人を目指してみませんか	24
5 「真心営業」は不可能を可能にする。	28
そして、「真心」なくして営業は成功しない	28

第2章

相手を知ることが真心営業のスタート

33

1 自分のスタイルを知る・相手のスタイルを知るための

ソーシャルスタイル理論

.....

35

2 相手のスタイルに合わせた真心の対応

.....

46

3 真心営業に必要な信頼関係を築くための働きかけ

.....

57

第3章

真心営業の鍵を握る雑談力とは

63

1 営業に絶対的に必要な雑談力とは何か

.....

65

2 雑談をスムーズにするためのポイント

.....

70

3 雑談力を高める2大要素

.....

75

4 雑談に使えるフレーズ

.....

85

contents

第4章

営業に必要な真心4力条

95

- 1 「商品」ではなく「こと」を提案する 97
- 2 お客様の立場に立つてあらゆる可能性を探る 103
- 3 「やり方」ではなく「あり方」を大切に作る 110
- 4 商品を好きになり、お客様のことを尊敬し、好きになる 116

第5章

私の心に刻まれている真心営業

121

- 1 商品を買っていただくのではなく、
自分を買っていただくということを実感 123
- 2 この出会いが生涯のお付き合いになりますように 126
- 3 お客様からの逆サプライズ。「信じる」ことの本当の意味を知る 130
- 4 「なぜ家を建てたいのか」を考え、お客様の気持ちの琴線に触れる 135

謝辞
140

あとがき
139