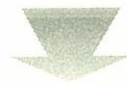


# 第九章

## 商談の進め方 洽谈的推进方法

セールスの仕方、商談の進め方というのは千差万別で、一般化することは極めて困難ですが、ここでは基本となることを取り上げました。これは個々のビジネスマンの奥義に属することですから、実戦経験を積んで体得するしかありませんね。



推销、洽谈的方法千差万别，很难将其一般化，本章列举的是一些基本情况。因为这属于每个商务人员的秘诀，所以只有通过积累实践经验来加以体会。

## 1、セールスのコツ

### ▶(1) 家庭訪問販売

- 李 : ごめんください。  
主婦 : どちら様ですか。  
李 : お忙しいところを申し訳ございません。私、○社の者で、この地域の販売を担当している李と申します。  
主婦 : どんなご用件でしょうか。  
李 : 実はそちら様ではお車の買い換えのご予定はないかと存じまして、……。  
主婦 : 主人に聞いてみませんと、私にはちょっと……。  
李 : でしたら、パンフレットだけでもご覧いただけないでしょうか。  
……(ドアを開ける)……  
初めまして。私はこのような者です。  
……(名刺を渡す)……  
こちらがそのパンフレットでございます。あのう、ほんの二、三分だけっこうなんです、お時間いただけませんか。ただ今、お買い換えになられたお客様には、旧車の買い取りサービスもいたしております、大変お得になっております。

### ▶(2) 会社訪問販売

- 担当者 : お待たせしてどうも申し訳ありませんでした。営業二課の佐藤です。早速ですが、今日わざわざお越しくださったのは、どのようなご用件で？  
李 : お忙しいところを突然お邪魔いたしました、申し訳ありませんでし

## 1、推销的技巧

### ▶(1) 上门推销

- 李 : 请问有人吗？  
主婦 : 是哪位？  
李 : 不好意思，打扰您了，我是○公司的小李，负责这一地区的推销工作。  
主婦 : 有什么事吗？  
李 : 我想问一下您家想不想换辆新车。  
主婦 : 我得问一问我先生，否则……  
李 : 那么，能请您先看看宣传手册吗？  
……(打开门)……  
初次见面。我是……  
……(递过名片)……  
这是宣传手册。只需要耽误您两三分钟就行，可以吗？现在，我们还为换车的用户提供收购旧车的服务，很合算的。

### ▶(2) 去公司推销

- 负责人 : 让您久等了，实在抱歉。我是营业二科的佐藤。开门见山，今天您特地来，有什么事吗？  
李 : 百忙之中突然打扰您，实在抱歉。我是○公司

た。私、〇社の者で、営業を担当している李と申します。手短に申し上げますと、この度、弊社が開発いたしました新製品〇〇につきまして、商品のご案内にお伺いいたしました。

こちらはそのパンフレットでございますが、・・・。

**担当者**：ちょっと拝見します。

**李**：この度の新製品は、他社のカラーコピー機と異なりまして、印刷の速度は二倍に向上しております、

・・・(商品の説明)・・・

负责营业的小李。简要说,这次是为敝公司开发的新产品〇〇特地来向贵公司做介绍的。

这是宣传手册。

**负责人**：我看看。

**李**：这次的新产品和其他公司的彩色复印机不同,印刷速度提高了两倍。

……(说明商品)……

#### ◆ 常套表現と解説

① 〇〇社の者で、この地域の販売を担当している△△と申します。

〇〇社の者で、営業を担当している△△と申します。

② ほんの二、三分でけっこうなんです、お時間いただけませんか。

手短に申し上げますと。

外回りのセールスというのは、門前払いされることも多くあると思います。こちらから一方的に押し掛けているのですから、どうしたら商品の説明にまでこぎつけられるか、そこにはセールスマンの様々なノウハウが存在することでしょう。

#### ◆ 常规表达和解说

① 我是〇〇公司负责这一地区销售的△△。

我是〇〇公司负责营业的△△。

② 两三分钟就行,能占用一下您的时间吗?

简单地说。

外勤推销员经常会吃闭门羹。由于是单方执意推销,所以怎样才能进展到商品说明这一步,其中推销员的秘诀是多种多样的。

ここでは、その基本である二点だけ取り上げます。  
第一は相手に不信感を抱かせないように、簡潔に自己紹介をすることで、その際、①のような言い方が多くなされています。次に、あらかじめ短時間で話が終わることをアピールしておくことが肝要で、話を聞いてもらうためのコツです。その際、使われるのが②のような言い方ですが、相手が興味を示すようなら、更に続けて商品の説明や売り込みをしてもかまいません。

在此只列举基本的两点。首先是简要地介绍自己，不让对方产生不信任感。此时常用①的说法。其次，重要的是事先讲明谈话很快就会结束，这是让对方听下去的秘诀。此时常用②中的说法，如果对方感兴趣，就可以进一步说明商品并进行推销。

### ▶(3) 効果的な話の展開法

#### <ケース1>

李：ところでご主人はどちらにお勤めですか。

主婦：主人は〇〇銀行に勤めております。

李：ああ、〇〇銀行さんですか。偶然ですねえ、〇〇銀行さんは当社の取引銀行なんですよ。

主婦：え？そうだったんですか。

李：これも何かのご縁ですねえ。

#### <ケース2>

李：つかぬことをお伺いしますが、お宅には息子さんがいらっしゃいますか。

主人：ええ、どうしておわかりですか。

李：はい、玄関先に男性用のマウンテンバイクが置いてありましたので。

主人：ええ、高校三年になる息子がおります。

李：そうでしたか。実は私も今大学一年になる息子がおりますが、受験のことでさんざん心配させられましたよ。

### ▶(3) 有效的谈话展开法

#### <事例1>

李：那么，您先生在何处就职呢？

主婦：在〇〇银行工作。

李：啊，是〇〇银行？真巧，〇〇银行是我们公司的业务银行。

主婦：是吗？真的？

李：这也是种缘分呀。

#### <事例2>

李：恕我冒昧问您一件事，您府上有个男孩吧？

主人：是啊，您是怎么知道的？

李：因为我看见您家大门口放着辆山地车。

主人：是的，我有个上高三的儿子。

李：是吗？其实，我也有一个上大一的儿子，为了他升学我可操了不少心。

主人：ええ、うちの子はちっとも勉強しないので、手を焼いています。

李：お互い父親というのは息子のことで苦勞させられますねえ。

主人：是呀，我儿子一点也不学习，很棘手。

李：可怜天下父母心呀。

### ◆ 常套表現と解説

① ところでご主人はどちらにお勤めですか。つかぬこととお伺いしますが、・・・か。私事で恐縮ですが、実は私も・・・。

② これも何かのご縁ですねえ。お互い父親というのは息子のことで苦勞させられますねえ。

さて、セールスの時、もし相手が興味を示したら、プライベートな話題も取り入れると効果的で、そこから商品の販売に結びつけていくテクニックがあります。参考までに相手の気を引くプライベートな話題の切り出し方を紹介しておきました。突然、個人的な話を切り出すと相手も驚きますから、まず、①のような前置きを置いて話し始め、相手を話題に引き込みます。そのとき、相手の気を引いたり、共感を表したりするのが②のような言い方です。そして、更に相手側のいろいろな情報を聞き出しながら、それをセールスに結びつけていきます。

### ◆ 常规表达和解说

① 那么，您先生在哪里就职？很冒昧，问您一件事，……吗？为私事打扰您，很不好意思，其实我也……

② 这也是缘分呀。可怜天下父母心呀。

推销时讲究这样一种技巧，即如果对方一旦表示出兴趣来，那么加入些私人话题就会效果倍出，由此再联系到商品的推销。对于如何切入吸引对方的私人话题的方法已作了介绍，仅作参考。如果开口就突然谈私人话题，对方也会吃惊，所以首先要像①那样来个开场白，再把对方引入话题。那时，要用②里的说法吸引对方，表示同感。而且要进一步打探出对方的各种信息，联系推销。

## 2、商談の進め方

### ▶(1) 商談の切り出し方

#### <用件先行型>

李：では、用件を先に済ませてしましましょう。

取引先：ええ、そうですね。

李：早速ですが、当社がご提案した共

## 2、洽谈的推进法

### ▶(1) 洽谈的切入法

#### <先谈内容型>

李：那么，先解决正事吧。

客户：是呀。

李：开门见山，我们公司提议

同企画の件、ご検討いただけましたか。

取引先：ええ、上司とも相談いたしました  
が、大変乗り気でありまして、ぜひ  
一緒にとのことでした。

李：いやあ、よかったです。私もほっ  
といたしました。では、今後、双  
方から案を持ち寄って、具体的な  
プランの練り合わせをするという  
ことにいたしましょうか。

取引先：そうですね。

#### <結論先行型>

李：早速ですが、結論から先に申し上  
げます。実は貴社のご提示された  
条件を検討させていただいたの  
ですが、二、三の項目につきまして、  
再検討いただきたい箇所ござい  
まして、・・・。

取引先：と、おっしゃいますと。

李：まず、この項目の・・・の箇所に  
ついて何ですが、この条件では当  
社としては、とても採算がとれま  
せん。

取引先：では、率直なところをお聞かせい  
ただけませんか。

#### <繰り返し型>

李：既にご存じのこととは存じますが、  
この度当社が開発いたしました○  
○（商品名）につきまして、ぜひ  
とも、その販売を貴社にお願いで  
きないかと思ひまして、・・・。

取引先：こちらこそ、○社さんとは長いお  
つきあいでございますので、ぜひ

的共同策划案、你们讨论  
过了吗？

客户：和领导也讨论过了，很有  
兴趣，说是一定要一起合  
作。

李：是吗，太好了。我也松了  
口气。那么，今后，我们  
各自拿出方案，再一起推  
敲具体的计划吧。

客户：好吧。

#### <前提结论型>

李：开门见山，我先从结论  
讲起。我们已经讨论过  
贵公司提出的条件了。  
有两三项还请再讨论讨  
论……

客户：您是说……

李：首先，这一项中的……  
几个地方，以这样的条件  
的话我们公司太不合算  
了。

客户：那么，能说得直截了当些  
吗？

#### <重复型>

李：我想您已经知道了，关  
于这次我们公司开发的  
○○（商品名），我觉得  
是不是能请贵公司来销  
售……

客户：您客气了，我们和贵公司  
是老搭档了，所以我们也

そうさせていただけたらと望んで  
おりました。

李 : ありがとうございます。実は、当  
社の基本的な考えを文書にしてま  
いりましたので、ご検討いただけ  
ないでしょうか。

取引先 : 拝見します。

期望能够如此。

李 : 谢谢。实际上, 我们公司  
的基本思路已经成文, 想  
请你们讨论讨论。

客户 : 我们会拜读的。

### ◆ 常套表現と解説

- ① 用件を先に済ませてしましましょう。  
早速ですが、結論から先に申し上げます。  
既にご存じのこととは存じますが。
- ② 率直なところをお聞かせいただけませんか。  
ご検討いただけないでしょうか。  
双方から案を持ち寄って練り合わせをする  
ということにいたしませんか。

お互い忙しいビジネスマンですから、「用件の説明は簡潔に」が第一原則で、「先に用件を終わらせる」が第二原則です。お互いが顔見知りの間であれば社交辞令的な会話は不要で、ずばり、①のように言って本題に入った方がいいでしょう。そして、用件を伝えた後で、自社の希望を伝える時に使われるのが、②のような表現です。ビジネスの世界では回りくどい話はしないで、はっきり希望や条件を提示して商談を進める方がいいでしょう。「時は金なり」、つまり、時間は一分でも無駄にしないことです。

### ◆ 常规表达和解说

- ① 先讲正事吧。  
开门见山, 我先从结论讲起。  
我想您已经知道了。
- ② 您能直话直说吗?  
能讨论讨论吗?  
我们双方各自拿出方案, 然后再  
共同推敲吧。

商务人员都很忙, 因此, 第一原则是“说明简洁”, 第二原则是“先办正事”。如果双方是熟人则不需要社交辞令, 最好如①那样直截了当地切入主题。谈完工作内容后, 表述本公司的希望时所用的是②中的表达方式。商务世界里谈话不要拐弯抹角, 最好清楚地表达出希望及条件, 来推进洽谈。“时间就是金钱”, 也就是说, 时间是一分钟都不能浪费的。

## ▶ (2) 説明の仕方

### <説明前の言葉>

李 : この契約書につきまして、もしご  
不明な点がございましたら、遠慮  
なくご質問ください。

## ▶ (2) 说明的方法

### <说明前の用語>

李 : 这份合同书, 如果有什  
么不清楚的地方, 不必客  
气, 请提出来。

取引先：まだ、ざっと見ただけですから、  
何とも言えませんが、二、三気にか  
かかる箇所がございます。

李：どの点でございましょうか。

取引先：例えば、この第二項のこの文案な  
んですが、……。

#### <図表や数字を使って説明>

取引先：ここがよくわからないのです  
が、……。

李：はい、この点に関しましては、少  
しわかりづらいかと思いたすので、数字で  
ご説明いたします。  
……(その場で書く、または資料  
提示)……

取引先：なるほど。

李：ご理解いただけましたでしょうか。

取引先：はい、よくわかりました。

客户：我只是大致看了一下，也  
说不出什么来，只是有两  
三处放心不下。

李：是哪呢？

客户：比如，第二项的这一款  
……

#### <使用图表和数字说明>

客户：这里不太明白……

李：是吗，这一点稍微有些难  
懂，我用数字来说明一  
下。  
……(当场书写或出示资  
料)……

客户：原来如此。

李：您明白了吗？

客户：是的，全明白了。

#### ◆ 常套表現と解説

- ① ~につきまして不明な点がございましたら、  
遠慮なくご質問ください。  
~に関しましては少しわかりづらいかと思  
いますので、数字でご説明いたします。
- ② 例えば~の点(≒箇所)なんですが、もう少  
し詳しくご説明いただけませんか。  
二、三気にかかる点(≒箇所)がございます。  
問題点をかいつまんで申し上げますと、  
……。
- ③ ご理解いただけましたでしょうか。

①~③はこのような内容に関する説明をしたりす  
るときの常套表現になっていますから、会話例をその  
まま覚えて使いましょう。なお、「問題点をかいつま  
んで申し上げますと」は要点を取り上げる言い方で、  
ズバリ問題の本質に入っていくときに使います。

#### ◆ 常规表达和解说

- ① 关于~, 有什么不明白的地方,  
请别客气, 随便问。  
有关~, 有点难懂, 用数字来说  
明一下。
- ② 比如, ~几点(处), 能不能稍  
微详细地说明一下?  
有两三个放心不下的地方。  
扼要地说就是……
- ③ 您理解了吗?

①~③是就其内容加以说明时的常  
规表达, 所以最好把会话例子原样记住。  
“问题点をかいつまんで申し上げます  
と(扼要地说就是……)”是提出要点时的  
说法, 用于单刀直入地切入问题实质时。



### ▶(3) 商談の詰め

#### ＜通常の場合＞

李：では、このような案でいかがでしょうか。

取引先：ええ、これなら当社としても問題はございませんが、一応、上司と相談の上で正式のお返事をさし上げるということで、ご了解いただけますでしょうか。

李：はい、けっこうです。では、できるだけ早いご返答をお待ちしております。

#### ＜決断を迫る＞

李：期日も迫っておりますから、この最終案でお願いできればと思っておりますが、いかがでしょうか。

取引先：もう、二、三日待っていただけないでしょうか。

李：いやあ、それではこちらも上司から叱られますので、できれば一両日中にご返答願いたいんですが、もし、まだ、十分にご理解いただいている点がありましたら、ご説明いたしますが、・・・。

取引先：わかりました。明日中には必ずお返事いたします。

李：ありがとうございます。

### ▶(3) 洽谈收尾

#### ＜通常情況下＞

李：那么，按此方案如何？

客户：如果是这样，我们公司也不会有问题的，我跟领导商量商量，之后再给您正式的答复，可以吗？

李：可以。那就等您尽早答复。

#### ＜迫其决断＞

李：日期已经临近，这个最终方案您同意吗？

客户：再等两三天可以吗？

李：这样一来，我会被领导训斥的。如果可以的话，请您在一两天之内给我答复，好吗？如果还有什么不理解的地方，我来说明一下……

客户：好吧。明天之内一定给您答复。

李：谢谢。

◆ 常套表現と解説

- ① このような案でいかがでしょうか。  
この案でお願いできればと思いますが、いかがでしょうか。  
まだ、十分にご理解いただいていない点がございましたら、ご説明いたしますが。  
では、ここにサインを願えますか。
- ② できれば、〇〇日までにご返答願いたいんですが。  
できれば一両日中にご返答願いたいんですが。

商談は最初は双方の希望を出し合うことから始まりますが、その案ですんなり決まることはまずありません。そこから交渉が始まり、双方が折り合える点がしだいに煮詰まってきます。そして商談は詰めの段階に至り、最終的には契約書へのサインということになります。なお、「まだ、十分にご理解いただいていない点がございましたら、ご説明いたしますが」は結論を引き延ばそうとしている相手に最終決断を迫る言い方になります。その際は、②のように期限を切ってプレッシャーを掛けたりします。

◆ 常规表达和解说

- ① 按这个方案如何？  
您能同意此方案吗？
- 如果有还没充分理解的地方，我来说明一下。  
那么，能否请您在此处签名呢？
- ② 可能的话，请您在〇〇日之前给我回复。  
可以的话，请在一两天之内给我回复。

洽谈最初是从双方互提希望开始的，但其方案并不会就此顺利通过。此后开始交涉，讨论到双方能够渐渐达成协议。然后，洽谈进入尾声，最后在合同书上签字。“まだ、十分にご理解いただいていない点がございましたら、ご説明いたしますが（如果还有尚未理解之处，我来说明一下）”是迫使企图拖延时间的对方作出最后决定的说法。这时，要像②那样提出期限施加压力。