

提案の心得「人としての信頼」

②確実な情報を伝える③約束を守る

②確実な情報を伝える

「その場しのぎでごまかす」「適当なことを答える」このような行為を**絶対にしないこと**

なぜなら、提案者に対する信頼を失うだけでは済まない可能性があるから。

商材に対する信用、組織への信頼、**全て失うリスク**がある。

悪い事例



「こちらの都合で中途解約した場合、
違約金は発生しますか？」



①「（分からないとは言えないぞ…）
解約金が発生することもある**と思います**」

②「（言ったら契約してもらえないかも…）
基本的にはございません」

= **不信感**を与えてしまう

大げさに表現した情報や**不確実な**情報を口走ってしまわないように、**知識を深める**必要がある。

わからない時の対処法

①正直に伝え、後で確認する旨を伝える。

「申し訳ございません。場合によって変わるので、後で確認し正確な情報をお伝えします」

=誠実さ

②顧客への、わからないことの確認・質問はまとめてする。

=何度も質問しに行くと不信感を与えてしまう

③約束を守る

小さな約束ほど「相手にとって重要なこと」という認識を持ち、大切にすることがある。

なぜなら、「あなたを大切に扱っています」と相手に対して指し示す行為となる。

逆に、約束を守ることができないと、「自分はいつでもいい人間なのだ」と思わせてしまい、提案において致命傷になる可能性がある。

約束を守れない時の対処法

必ず、事前に相談や連絡を入れる。

事後報告になってしまう場合は、電話かメールで深く謝罪する。

次回の学習テーマ：提案の心得「専門家としての信頼」