

## プロとしての真価は、ことが終わってから

最近目にした新聞の記事に、輸入車の販売の成績が年間 150 台以上の優秀なセールスマンの方の話が出ていました。それによりますと、その販売手法はお客様からの紹介がほとんどのことで、一人ひとりのお客様に常日頃どのような姿勢で接しているかが問われている結果だとありました。

特に販売後の車のトラブル等、お客様にとって愛車にアクシデントが発生した折にどのように対応してくれたかが注目点で、その折にお客様の心に「よくやってくれた」との好印象を与えなければ、積極的に知りあいの方に紹介しようとする気持ちになってもられないとありました。

これは誰でも出来る「通り一遍の」サービスでなく、常日頃自分自身が心を込めてものごとに臨んでいる、「セールスマンとしての偽りのない姿勢」の結果の成せるワザであると理解しています。

私がおつきあいしている方で、この人は営業のプロだと認識している方の話しです。

その方は不動産事業を永年営んで来た方ですが、彼によると自社の中古（再生）不動産の売買物件の契約、決済が終了してからが勝負で、そこから購入者、関係者との人間関係が始まり、プロの真価が問われるといえます。

即ち、住宅購入者は、すべからく不動産の所有に関して経験も浅く、素人の方ですので、購入して物件に何かトラブルでも発生したら大いに落胆したり、立腹することになります。

もちろん事前に物件の完成度を極力高める工夫や、修理は当然のことです。しかし、そうしたことを万全を期したとしても、実際に入居した場合に初めてわかることが多々あります。そのような連絡を受けたなら、素早く損得抜きで徹底した対応を心がけることにしているとのことでした。

また、購入者、仲介業者の社員などとは、折角出来た関係を長く保てるよう取引や人間関係がさらに継続できるよう万全の心くばりに徹します。

年賀状、暑中見舞、中元、歳暮の品の贈呈、そして常日頃のご機嫌伺いの電話など間断おかず心くばりをしていきます。

私が特に敬服しましたことは、ご本人がかつて病気で入院し手術を受けた折の執刀医の方と意気投合し、その方を退院後に有力顧客との関係になり、物件を数軒購入してもらったというお話しをお聞きしたときです。

「亡已利他」（もうこりた・己れを忘れて他人の利を考える）こそ、仕事を越えた人間関係の構築の源泉なのだと思います。