

TELアポの極意

テレアポ必読テクニック集

TELアポ獲得率を上げるためのテクニックをご紹介
スクリプト作成に是非お役立て下さい

✓ 新規EC事業の推進時に養った、TELアポの天才達の極意を結集

【具体的にどんな営業をしたの？】

基本的にアポ取得からクロージングまでをTEL商談で成立。
競合に対して圧倒的な劣勢+効果が出ない事で有名な
媒体で年間40万の商品を受注

【TELアポの天才達って？】

「派遣契約において、最高単価での契約を継続した営業集団」
全国ヤクルトレディ3位者
某光回線のフルコミット制での受注金額全国2位
などなど

TELアポの極意

| 心得編

| テクニック編

TELアポの極意：心得編

- ❑ CLは断る生き物
 - ⇒折れない、愚痴るパートナーを見つける
- ❑ 集中は続かない
 - ⇒集中時間を設ける（45分～60分1セットとする）
- ❑ ゴールの設定
 - ⇒落とし所をきめて逆算する設計
- ❑ トークスクリプトが全て、絶対準備必要
 - ⇒テクニック編の奥義を最大活用する

TELアポの極意：テクニック編

- CLの心理の動きを把握し、コントロールする

- 基本のトークパターンを抑える
 - WHY NOW WHY YOU
 - アウト先取り
 - YES取り
 - 信用度を上げる
 - 話者転換
 - お願いの鉄則
 - ハードル下げの転換法則
 - 一貫性の法則

- 「切り返しトーク」の考え方

CLの心理の動き

- ❑ 話を聞いて頂くフェーズから動いてもらうフェーズまでを意識する
- ❑ それぞれのフェーズに必要な打ち手を実行する

		CLの心理フェーズ		
		1. 話を聞かない	2. 信頼しない	3. 動かない
フェーズごとの 打ち手		WHY NOW WHY YOU アウト先取り YES取り	話者転換 定量データ	
全フェーズに 有効な打ち手		お願いの鉄則、ハードル下げの転換法則、一貫性の法則		

WHY NOW WHY YOU

- ❑ なぜ今 なぜあなたに という架電背景を伝えることで
その後のメリット訴求など聞いてもらえる状態にする
- ❑ 機能の追加、マーケットの状況等 架電相手の関心事に
合わせて接点を作る

(例)

「グループ会社に導入してもらったんです」

アウト先取り

- ❑ 切り返しされる想定を先にこちらから出すことで、逃げ道をなくす
- ❑ アウト先取り > 切り返しトーク

(例)

「うちは利用頻度少ないからいらないよーって
おっしゃられる企業さんもよくいらっしゃるのですが
全く利用されないかでいうとそうでもない。

となると、マーケット価格より安いサービスが利用できる
のはお得だよねと、お喜びいただけています」

□ とにかくNOを言わせない

人はNOをいうのに一定の心理的ハードルがあり
そのハードルを超えれば超えるほど
大きなハードルも超えやすい

⚠️ アイスブレイクなどでもNO頻出されると
悪い流れに繋がる。

□ 定量データで伝える

○社の利用、○円のコスト削減等

- 類似事例
- 具体性

(例)

「たばこやめたほうがいいよ！」



「西原さんが大好きなスガシカオさんも、
10年前禁煙したらしいですよ。
それもお子さんができてからやめたらしいです。」

お願いの鉄則

大きなお願いから、小さなお願いへ

1. 「お電話した皆様にお申込みいただいておりますが、まずお申込みいただきたいのですがいかがですか」
→NO！
2. 「失礼しました。いきなりのお電話では判断は難しいですね。お時間10分程度で云々・・・」
→NO！
3. 「ではこの場で、資料お送りするので、ご説明の時間〇程度いただけますか・・・」

ハードル下げの転換法則

❑ 目的転換

- ・「やるやらないを決めて頂く必要はない」
- ・「ご挨拶だけ」
- ・「エリアの皆様にご挨拶させていただいている」
- ・「情報提供の意味で非常にご満足頂いている」

❑ 話者転換

- ・「皆さんそうしている（話者転換+）」
- ・「〇〇業種の皆様はそのようにさせていただいている」

- ❑ 決めた約束は守ろうとする原則
お願いしにくいことは後に後に。
ポジティブもネガティブも同様。

一貫性の法則を強くする工夫

1. 言語化させる
2. 発言を公の場にさせる
3. 労力を強いる

切り返しトークの考え方

- ❑ 切り返しさせないことがベストである
そのための秀逸なスクリプト準備を
- ❑ 相手の思考を止める
相手が想定をしていることと別の事を話す

(例)



CL

やめておきます！

説得or粘る
だろうな…

御社の場合はやめたほうがいいですね

えっ？！



営業

職種別ランキングにおいて人材不足1位の営業職
その中でも心理的負担の高いテレアポ・新規営業は
離職率もさらに上がります。

営業組織内での共有やコミュニケーションの質を
高めることで、離職率を抑えるとともに獲得率にも
好影響を与えますが、短期間に向上させることは困難です。

良いチームを瞬発的に活用できる営業代行や、
コミュニケーションの質を高めるノウハウを
学べる研修事業など
セルログのサービスをぜひご活用ください。

ご依頼・その他お問い合わせはこちら



会社名	株式会社セルログ
所在地	東京都千代田区平河町1-6-15
連絡先	tel / 03-6822-7538 mail / info@sales-log.com
代表者	西原 康輔