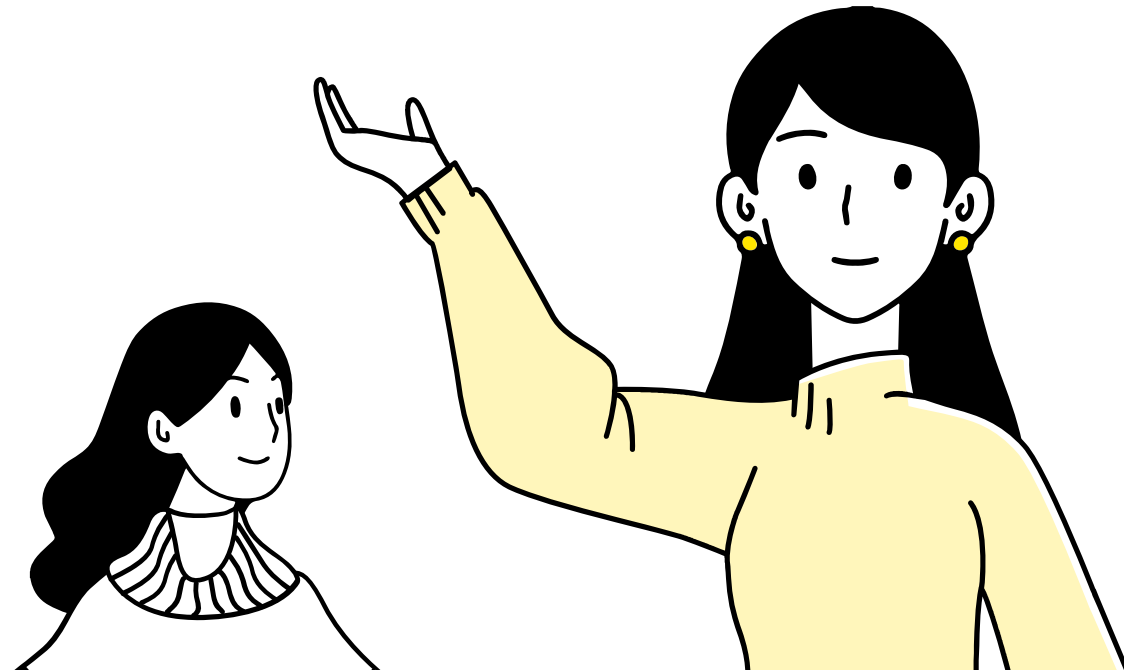


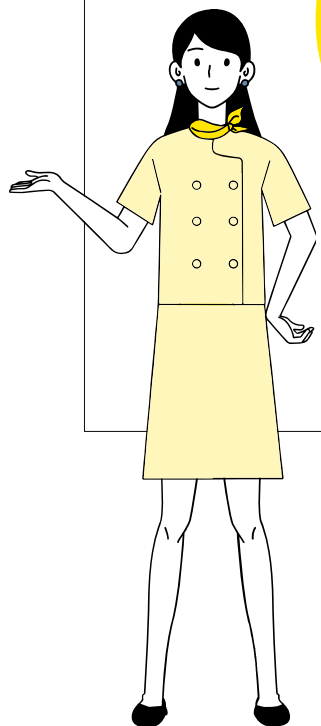
トノエル式

セールスの話法

3ステップの全体像と

①「聴く」ステップ



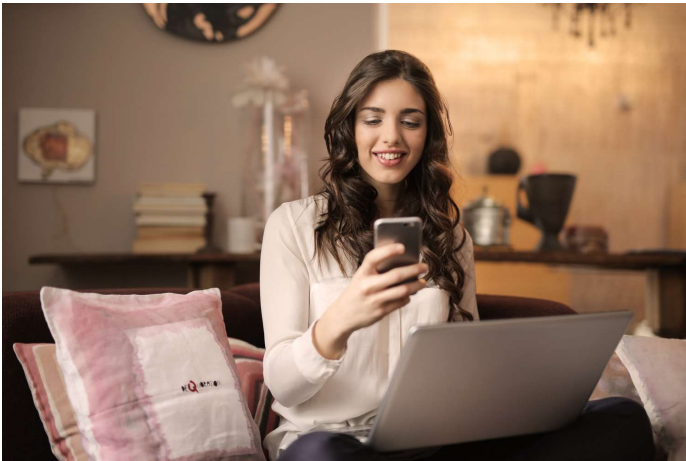


お客様に
セールスする流れを
ご紹介します

個別電話相談・ミニ講座など
新規のお客様と最初の接点を持つ場で
セールスするときの話の進め方です

今回は大まかな流れを3ステップにわけて
ご紹介します

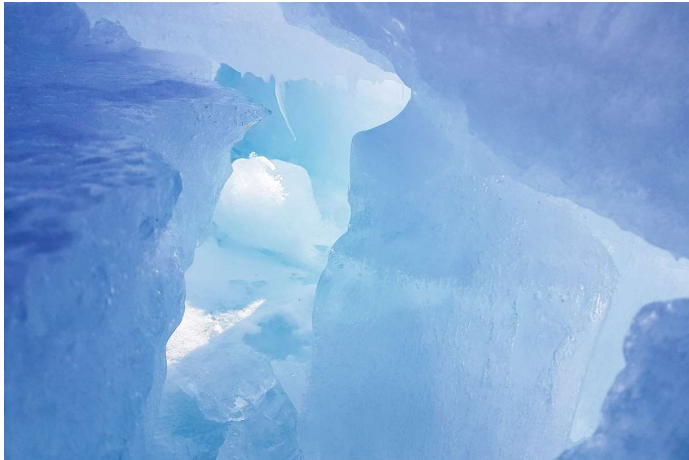
セールスの3ステップ



- 1 聴く（お困りごと、願望）
- 2 話す（理由、事例、確認）
- 3 販売（サービス説明、価格）

3つのステップを順番に
詳しくご紹介します

① 最初に緊張をほぐす



- 「アイスブレイク」…緊張をほぐしていきます
- 困りごとや願望を話してもらうためには、まずはリラックスして、安心してもらう必要があります
- 「共通点」を探してみましょう
- 趣味、子どもの数、年齢、出身地、現住所、居住形態（戸建て・マンション）、同じ経験、失敗など
- もし可能なら、事前にインスタやブログを見たり、アンケートを取ったりして情報を得ておくといいです

1 聴く（お困りごと、願望）



- あなたを見つけて、あなたのところに来た人には、そもそも理由があります
 - お困りごとを解決したい、願望を叶えたいなど、その理由を確認しましょう
- 1.お客様の「願望」
 - 2.お客様が抱える「困りごと」
 - 3.お客様の「あわよくばの願望」
 - 4.お客様の「今の残念な状態（Before）」
 - 5.お客様の「理想の未来の状態（After）」
- これを聞き出すことで、契約につなげる話し方ができます

① -1 今、何に悩んでいて何を解決したいのか？



- 1.お客様の「願望」
- 2.お客様が抱える「困りごと」
- 3.お客様の「あわよくばの願望」
- 4.お客様の「今の残念な状態（Before）」
 - これらを聴き出していきます
 - そして「何が原因か？」「お客様の非効率な努力」
「それよりも効率のよい解決策」を見極めます

会話の例



- 「今、どんなことにお困りですか？」
- 「今、目の前にあるお部屋はどんな感じでしょうか？」
- 「ご相談内容はどんなことでしょうか？」
- 「そのお困りごとを解決するために、どんなことをしていますか？」
- 何でもいいですが、相手の話を聴き出しましょう

悩みを聞いて「効率のよい解決策」を見極める

「解決策」はここで話しちゃダメ

1 -2 悩みが解決したら、どうなりたいか？

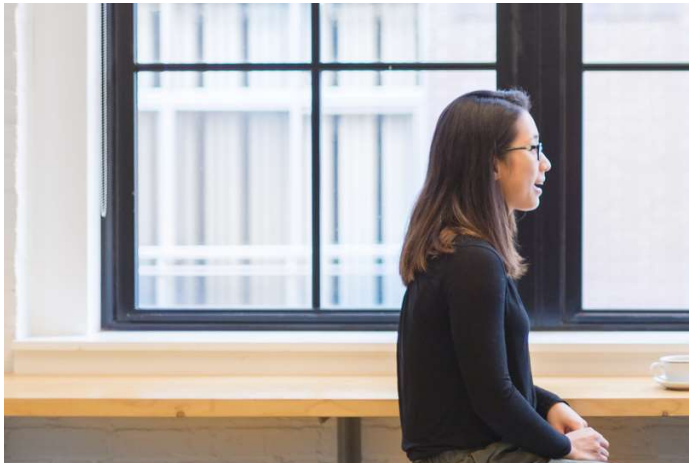


5.お客様の「理想の未来の状態（After）」

……を聞き出していきます

- これを聞いているうちに、「あわよくばの願望」がはっきりしてくることもあります
- より具体的に話してもらうことが重要です
- お客様に、理想の未来の状態になったあとの暮らしを、具体的に想像してもらって、解決した気分を味わってもらうことが大切です

会話の例



- 「なぜその悩みを解決したいのですか？」
- 「どんなお部屋が理想ですか？」
- 「朝起きてから家を出るまでにどんな時間の使い方をしたいですか？」
- 「家に帰ってから寝るまでは？」
- 「部屋がきれいになったら、何をやりたいですか？」
- 「ご家族やご友人はどんな反応をされるのでしょうか？」

とにかく具体的に想像してもらえるように
理想の状態を深掘りしていく質問をしていきましょう
話している相手は、いい気分になります
そしてあなたを好きになります

① 聴く（お困りごと、願望）のポイント



- 「願望」「お困りごと」「お客様の非効率な努力」を把握すること
- そのなかで「解決策」を見つけ出すこと
- 「解決策」はここでは紹介しないこと
- しっかり話を聴くことで信頼関係をつくることができます

「解決策」が見付かるまで
話を聴くこと

お客様の努力より
効率のよい「解決策」
= 「セールスの鍵」
です

人はたくさん自分の話を
聴いてくれる人に
好意をもちます
じっくり話を聴きましょう