こんにちは。

ノンストレスセールスの鈴木康之です。

「楽しく売れる営業」を手に入れるには、相手から 「買いたい」と言って頂くことが非常に重要です。 この質問集では、商談の進捗に合わせて使える質問 の事例を集めています。状況に合わせて、質問を使 ってみて下さい。



ノンストレスセールスでは、相手に話をして貰うことを非常に重要視しています。プロとして、あなたが相手の考えている事、課題に感じている事が分かったとしても、言い当ててはいけません。

丁寧に質問を繰り返して、相手に話して貰うことで、本人は自分の思考を整理し、欲求が高まって行きます。もしかしたら、慣れないうちは違和感を覚えるかもしれませんが、あえてわかっていることに対して質問をするという癖をつけて下さい。

場面ごとの質問を、ご自身の言葉に変えて、相手の本音が聴き出せるように繰り返し、トレーニングと実践を行って、あなたのノンストレスセールスを完成させて下さい!!

鈴木 康之

【アプローチ】

«目的の確認»

- 1. 「今日は、なぜ話を聞いてみようと思われたのですか?」
- 2. 「今日は、なぜ時間を取ってみようと思われたのですか?」

(「あなたが良い話があると言ったからですよ」と回答があったら)

3. 「ご興味がなければ、お忙しい中、お時間取られないと思いますが、今回はなぜ時間を取って頂けたのですか?」

(「●●を解決したくて」と回答があったら)

4. 「正直、●●が解決しなくても、死ぬ訳じゃないと思いますが、なぜそれを解決したいと思うのですか?」

«現状»

- 5. 「●● (ご自身の商品・テーマ) について現状は、どんな状況ですか? |
- 6. 「その状況について、どう感じられていますか?」
- 7. 「例えば、何が課題だと考えていますか?」
- 8. 「なぜ、その状況が課題だと感じられているのですか?」
- 9. 「ということは、今、どういう状況と言えるのでしょうか?」

«欲求»

- 10. 「理想としては、どんな状況になったら良いと思いますか?」
- 11. 「その理想の状況になったら、何が良いと思うのですか?」
- 12. 「なぜ、その状況が理想だと思われるのですか?」
- 13. 「例えば、その理想の状況はどんな良い事がありますか?」
- 14. 「その理想が叶わなくても、問題ないのではないですか?」

- 15. 「いつから、その理想を考えていましたか?」
- 16. 「ということは、その理想の状況について、どの様に考えていると言う事でしょうか?」

«対策»

- 17. 「理想を手に入れる為に、何かされていますか?」
- 18. 「具体的には何をされていますか?」
- 19. 「なぜ、それをされようと思ったのですか?」
- 20. 「それをされていて、どんな状況ですか?」
- 21. 「その状況をどのように考えていますか?」
- 22. 「ということは、その対策について、どのように考えていますか?」

《提案前の確認》

- 23. 「やっぱり、理想の状況を手に入れられたら嬉しいですよね?」
- 24. 「本当に、理想の状況を手に入れたいと思っていますか?」
- 25. 「それは何故ですか?」

«提案»

- 26. 「そうであれば、お役に立てる話ができますが、ご興味ありますか?」
- 27. 「なぜ、興味があると思われるのですか?」
- 28. 「具体的には、どんな話を聞きたいと思っていますか?」
- 29. 「ということは、次回どんなことを期待しているという事でしょうか?」

【プレゼンテーション】

«プレゼン前»

30. 「前回(アプローチ)のお話は、いかがでしたか?」

- 31. 「今日は、またなんでお時間取って頂けたのですか?」
- 32. 「具体的に、どんなことを聞きたいと思われたのですか?」
- 33. 「なぜ、それを聞きたいと思われたのですか?」
- 34. 「では、今日は●●について、改善策のご提案をさせて頂きますが、よろしいですか?」

«プレゼン後»

- 35. 「ご提案を聞かれて、どう思われましたか?」
- 36. 「ご提案のご感想を伺えますか?」
- 37. 「具体的にはどこが良かったと思われたのですか?」
- 38. 「ということは、今回のご提案は●●様にとってどのようなものでしたか?」

【クロージング・反論処理】

39. 「ここまで、ご提案を聞かれて、何か気になる箇所はありますか?」

(「ある」と言われたら)

- 40. 「具体的に、どの様な点が気になるのか、詳しく教えて下さい。」
- 41. 「そうですよね。具体的に、どの様に気になっていらっしゃいますか?」
- 42. 「そもそも、今回はどの様な目的でここまでお話を聞かれたのでしょうか?」
- 43. 「改めて、現状と課題について確認させて頂けますか?」

(「ない」と言われたら)

- 44. 「では、ご契約のお手続きを進めさせて頂いて、よろしいでしょうか?」
- 45. 「本当に気になる点はありませんか?」