

営業マンは、そのお客様の「家を建てるときは、このような家にしたい」という想いを的確に把握する必要があります。そして、お客様の予算や条件内で、夢や希望を最大限に組み入れていくこと。それが、プロの住宅営業なのです。

1. お客様との関係づくり活動

お客様の本音や要望をきちんと聞こうとするならば、まずは営業マンに対する安心・信頼の獲得が大切です。

営業マンは初回面談で「見込度合」を分析します。その一方でお客様も営業マンを分析し、見抜こうとしています。

お客様の分析は、信頼できるか、最後まで面倒をみってくれるか、十分な知識があるか、経験は豊富か、などです。ここで一つ考えておきたいことは、お客様の持っている営業マンに対する分析の基準値です。あなたがお客様の見込度を過去の経験値で計るのと同様にお客様も競合他社の営業マンと比較して計っているのかも知れません。お客様にとって家を建てるということは一生に一度という方がほとんどです。その生涯で一番高価な買い物をする時には、商品はもちろんこと、会社も営業も比較検討する対象であることを改めて考えてみることです。まずは、お客様に「なぜ当社か」「なぜ自分か」を十分理解していただきます。会社のこと、自分のことをすべてお見せして、安心していただき、信頼していただき、人間関係を構築していきます。

2. お客様との信頼固め活動

お客様の信頼を深めていくためには、「お客様にとって営業マンの存在とは何か」を考えることが重要です。お客様はこれからの自分たちの暮らし方、住まい方、家についてのこだわりなど大きな夢を持っています。しかし、その夢を叶える術については多くの不安を抱えているのも事実です。「どこまで希望がかなうのだろうか」「本当に家が買えるのだろうか」「一番良い方法・プランはあるのだろうか」という様々な思いがひしめいています。自分の夢と実現できることのギャップがどの程度なのか、どこまで縮めることができるのかが最大の関心事です。お客様は不安と期待を抱え、営業マンに接してきます。そのような時、営業マンはお客様の不安を解消していく「支え」でなければなりません。「支え」となるためには、まず、お客様の疑問や不安を先に言ってあげることです。ほとんどのお客様が抱えているであろう疑問（価格・工期・家作づくりの手順など）を示し、こちらから先に質問を投げかけます。その上できちんとしたアドバイスを行っていきます。

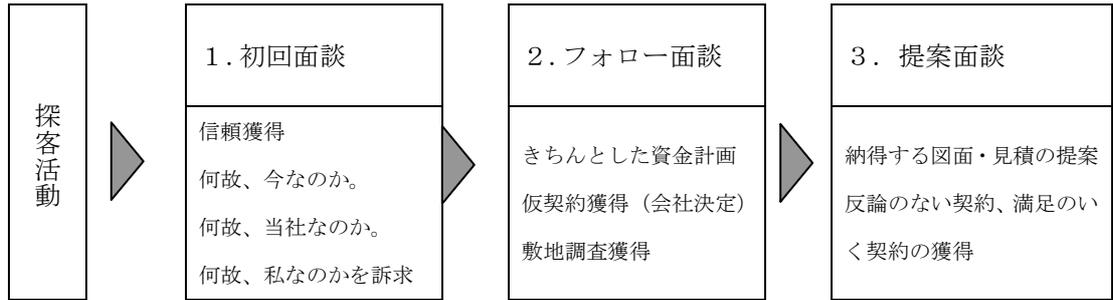
お客様の話しを聴き、不安な気持ちを取り除いていくことにより信頼度はアップします。

3. 営業活動プロセス

① 営業活動の3つのステップ

商談プロセスには顧客の情報を入手する「探客活動」と初回面談から契約までの「営業活動」に大別されます。

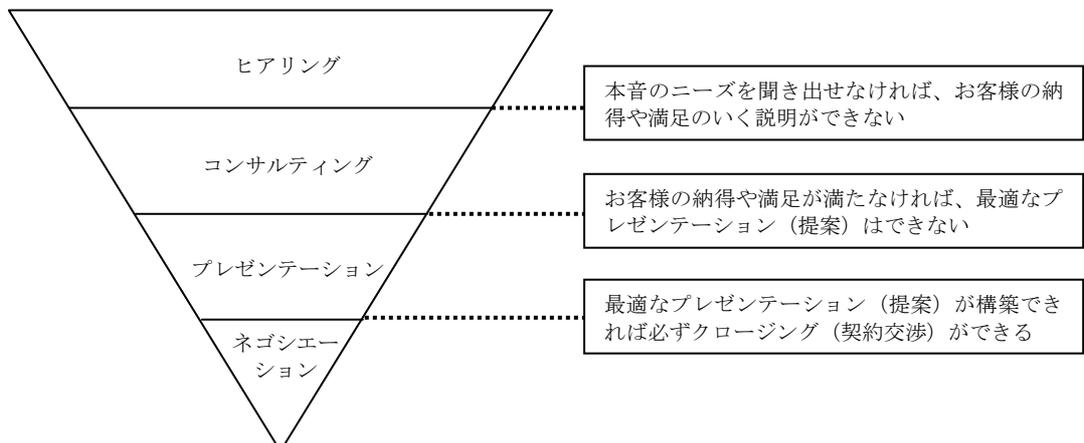
営業活動には「初回面談」「フォロー面談」「提案面談」の3ステップの面談に区分されます。



② 商談の進め方

商談の進め方としては4つのプロセスに集約されます。営業活動プロセスにはそれぞれに目的があります。その目的を達成していくことで、次のプロセスに進みます。基本的には初期の商談にウエイトを置き、商談成約までの理想的なパワー配分を心得る必要があります。まずは、4つのプロセスの全体像を正確に掴み、各プロセスが全体の中でどのような役割を果たしているのか理解する必要があります。

- 1) ヒアリング 相手から必要情報を引き出す（質問する）
- 2) コンサルティング 収集した情報から問題解決の方向性を考える
- 3) プレゼンテーション 案出した問題解決の方法を正確に伝え、納得させ意思決定をさせる
- 4) ネゴシエーション 相手の要求条件をもとに交渉を行う



③4つのプロセスの目的と活動内容

	目的	活動内容
ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 必要な情報を聞き出す <ul style="list-style-type: none"> ① 建築時期 ② 予算 ③ 動機・要望・こだわり・重視事項 ④ 当社と契約する条件 ◆ お客様の現状の問題点、課題を具体的に把握する ◆ お客様の要望・こだわり・重要度・関心はどこにあるか項目別に優先順位をつける ◆ お客様との信頼関係がはぐくまれるように、常にお客様の立場を尊重する 	<ul style="list-style-type: none"> □ お客様に積極的に質問をし、より多くの情報を得る □ 答えにくい質問は具体的な情報を提供し、お客様が答えやすいように工夫をする □ 相槌を打ち、聴く姿勢を示す □ お客様の言葉はもらさずに聞き取り、そこから欲求や問題点を明らかにする □ 「なぜ」の質問によってニーズの理由と背景を聞き出す □ 聞き出した情報とお客様の認識がずれていないか言い変えて確認する
コンサルティング	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 収集した情報を整理する ◆ お客様の状況を分析する ◆ 問題がある場合は、原因を究明する 	<ul style="list-style-type: none"> □ これまでの説明を要約して確認し、同意を得る □ お客様の要望を満足させるのに必要な情報を提供する □ そのために自社では何ができるのかを具体的に説明し、理解を得る
プレゼンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提案書を作成する ◆ 話の展開を組み立てる ◆ 反論、断りに対する応酬話法を考える ◆ お客様の確認を取りながら説明する ◆ 意思決定を図る 	<ul style="list-style-type: none"> □ プレゼンテーションに必要な時間をとる □ お客様の関心が高い順に話を進める □ 確認を取りながら説明し、お客様の反応を見逃さない □ 一通りの説明をし終えたら「いかがでしょうか」と確認を取る □ 断りや反論がでたらその理由を聞く □ 「条件を整えれば決めていただけますね」と確認をとる □ 条件を整える日程を約束する
ネゴシエーション	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 相手の要求条件を整理する ◆ 会社としての最適な解決策・代替案を提出する ◆ 契約・入金・着工のスケジュールをきちんと伝える ◆ 手続きの詳細を説明し不安を取り除く ◆ 価格、条件など全ての面でお互いに納得したうえで契約する ◆ 紹介を頂く 	<ul style="list-style-type: none"> □ これまでの経緯を要約して確認をする □ 提案書をもう一度読み返し、お客様の利点・メリットを確認する □ 利点・メリットがお客様の欲求、課題に十分に答えているか確認し、同意を得る □ 同意が得られたら、決めるべきことをきちんと伝える □ 契約条件、決済条件などを最終確認する