

住宅営業力総合強化研修

【研修実施時間：24 時間 受講料；¥300,000/1名】

【研修の狙い】

住宅業界における顧客の心理的構造、質問や会話の構造を理解し、それに基づいて不明瞭なニーズや問題点を可視化する手法を習得する。さらに問題解決を通し、購買意欲に結び付けるための知識や技能の習得、収益の増加に直結する総合的営業力の向上を目指す。

第1講 顧客からニーズが引き出される仕組みと理論

顧客からニーズが引き出されるまでの過程を検証し、その仕組みと心理構造を論理的に理解する。

第2講 会話の仕組みと理論、それに基づく、信頼関係が構築される仕組みとロールプレイ

顧客との会話を分析し、その構造と理論構造を理解する。それに基づいて信頼関係が生まれるプロセスについて学習し、ロールプレイを行う事で実践的な技能を習得する。

第3講 顧客が感情を開く傾聴技術と顧客に「言葉、状態、行動」を同期する手法について

客が感情を開くまでの心理的変化を分析し、そこに言葉、状態、行動を同期させることで信頼関係を構築するための手法について学習する。

第4講 承認欲求を満足させる承認技術

承認欲求について学習し、それが満たさせることによる心理的効果について理解する。それに基づき、承認欲求の充足を購買意欲にむずびつけるための話法、技能の習得を行う。

第5講 ニーズを引き出す質問の仕組みと理論

「質問」が生まれるまでの心理的な動きに着目し、理解することでそこに隠されたニーズを可視化するための手法について学ぶ。

第6講 質問の種類とニーズの構造

質問の種類とその意味について学び、隠されたニーズの構造について理解を深める。

第7講 購買動機を高める臨場体験の質問

購買意欲を高めるために必要な、臨場体験を喚起される質問を行うために必要な知識、技能、及び話法の習得を行う。

第8講 住まいの問題の本質を引き出し、解決するための傾聴話法

顧客の抱える住宅問題の本質をヒアリングし、解決に導くための傾聴話法の習得、及び住宅問題解決のために必要な専門的知識の習得を行う。

第9講 住まいのニーズ階層を知る

住まいのニーズにおける種類、及び優先順位について学習し、訴求する段階のニーズを確定させる手法を習得する。

第10講 ニーズの種類を知り、質問を活かす

ニーズ種類を把握し、購買意欲の向上に付随する質問を的確に多なうための話法について学習、習得する。

第11講 住まいの「原体験」のヒアリングによって引き出せるニーズとは

住まいにおける「原体験」のヒアリング方法とそれによって引き出すことが可能なニーズの種類について把握する。

第12講 顧客の情報から不明瞭なニーズを可視化する傾聴話法、質問話法

①生活習慣、趣味、仕事"

顧客の情報（生活習慣、趣味、仕事）を基に不明瞭なニーズを可視化し、問題解決を通して信頼関係の構築、購買意欲に結び付けるための専門的知識、話法の習得を行う。

第13講 顧客の情報から不明瞭なニーズを可視化する傾聴話法、質問話法

②家事導線、生活パターン

顧客の情報（家事導線、生活パターン）を基に不明瞭なニーズを可視化し、問題解決を通して信頼関係の構築、購買意欲に結び付けるための専門的知識、話法の習得を行う。

第14講 顧客の情報から不明瞭なニーズを可視化する傾聴話法、質問話法 ③個人的嗜好

顧客の情報（個人的嗜好）を基に不明瞭なニーズを可視化し、問題解決を通して信頼関係の構築、購買意欲に結び付けるための専門的知識、話法の習得を行う。

第15講 顧客の情報から不明瞭なニーズを可視化する傾聴話法、質問話法 ④空間体験

顧客の情報（空間体験）を基に不明瞭なニーズを可視化し、問題解決を通して信頼関係の構築、購買意欲に結び付けるための専門的知識、話法の習得を行う。

第16講 顧客の情報から不明瞭なニーズを可視化する傾聴話法、質問話法 ⑤時間と感情

顧客の情報（時間と感情）を基に不明瞭なニーズを可視化し、問題解決を通して信頼関係の構築、購買意欲に結び付けるための専門的知識、話法の習得を行う。

第17講 「未来」を臨場体験させることによってニーズを引き出す会話法を展開するための知識・技能

顧客に購入後の「未来」と臨場体験させるための話法と、それによって新たなニーズを発掘する手法について学ぶ"

第18講 顧客のコンセプトを可視化し、整理するための知識の習得と実践

顧客のコンセプトを可視化、実体化し、より効果的にプレゼンテーションを行うための知識、技能の習得を行う。

第19講 共通項を探し、承認欲求を充足、共感を喚起させることの重要性

顧客との共通項を認識させることで共感を喚起させ、承認欲求の充足を補助することの重要性について理解する。

第20講 時間軸を追尾することでニーズを深掘りする、タイムライン実践手法

顧客の時間軸を共に追尾することで信頼関係を築き、より踏み込んだニーズをヒアリングするタイムライン手法について理解、および実践を行う。

第 21 講 新たなニーズに着目してもらうためのポジションチェンジの重要性

顧客自身が見えていないニーズを顕在化させるためのポジションチェンジ手法とその効果、重要性について理解する。

第 22 講 効果的なセッションの進行手順、顧客の心理を和らげるための話法について

効果的にセッションを進行させるための手法、顧客の心理的不安を緩和するための話法について習得する。

第 23 講 営業プロセスごとの顧客心理とプロセスに応じた質問話法

営業における各プロセスを把握し、そのプロセスに適切な質問を行うための話法の習得を行う。

第 24 講 実践のワークとフィードバック、総評。

全日程の内容の中での不明点・疑問点の解消、及び反復学習を行う事で理解力の強化、研修効果の向上を目指す。