

『住宅事業者のためのコーチング技術習得研修』 第1日目

実 施 日	第1日目	2019年	7月	2日
	第2日目	2019年	7月	9日
	第3日目	2019年	7月	23日

会 場	会 場 名	ひかり工務店 会議室
	所 在 地	大阪府豊中市服部本町1-8-5

時 間	単 元	内 容
10:00	第1講 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。
11:00	第2講 コーチングの効果と信頼関係の構築	コーチングの効果と顧客との信頼関係構築のための手法について学習する。
12:00	昼 食	
13:00	第3講 感情を開く傾聴、承認技術	顧客が感情を開くまでの心理的变化を分析し、そこに「言葉」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。
14:00	第4講 ニーズを引出す質問技術	質問の種類について理解を深め、ニーズを引出す質問作成手法の習得を目指す。
15:00	第5講 ニーズの本質理解	家づくりのニーズを把握し、傾聴、承認欲求の充足、質問手法を組み合わせながら、要望の本質を引き出す手法について学習する。
16:00	第6講 意欲を高める傾聴、承認技術	顧客の購買意欲を高めるための「感情の同期」「動作の同期」と、承認技術について学習する。
17:00	合計：6時間（適宜、1時間に1回程度休憩時間を設けます。）	

【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。

『住宅事業者のためのコーチング技術習得研修』 第2日目

実 施 日	第1日目	2019年	7月	2日
	第2日目	2019年	7月	9日
	第3日目	2019年	7月	23日

会 場	会 場 名	ひかり工務店 会議室
	所 在 地	大阪府豊中市服部本町1-8-5

時 間	単 元	内 容
10:00	第7講 ニーズを可視化する質問技術	顧客のイメージを明確にし、感情を想起させるための質問技術について学習する。
11:00	第8講 接客のパターン化と基本的知識	接客におけるパターンとフローを知り、それぞれの段階における基本的知識について学習する。
12:00	昼 食	
13:00	第9講 接客フローと話法 ①目標設定	「目標設定」のための接客フローと段階に応じた話法について学習する。
14:00	第10講 接客フローと話法 ②現状把握、③資源発掘	「現状把握」「資源発掘」のための接客フローと段階に応じた話法について学習する。
15:00	第11講 接客フローと話法 ④選択肢の創造 ⑤意思確認	「選択肢の創造」「意思確認」のための接客フローと段階に応じた話法について学習する。
16:00	第12講 接客フローに関する実践ワーク とフィードバック	本日学習した内容の再確認と、実践で活用するためのワーク、検証を行う。
17:00	合計：6時間（適宜、1時間に1回程度休憩時間を設けます。）	

【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。

『住宅事業者のためのコーチング技術習得研修』 第3日目

	第1日目	2019年	7月	2日
実施日	第2日目	2019年	7月	9日
	第3日目	2019年	7月	23日
会場	会場名	ひかり工務店 会議室		
	所在地	大阪府豊中市服部本町1-8-5		

時間	単元	内容
9:00	第13講 詳細ニーズを引き出す質問技術	効果的なセッションを行うために必要な、時間軸と共に質問を行う「タイムライン」の技法、俯瞰視を促す「ポジションチェンジ」の技法について学習する。
10:00	第14講 顧客からニーズを可視化する理論と傾聴、質問話法 ①過去の原体験	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。
11:00	第15講 顧客からニーズを可視化する傾聴、質問話法 ②生活習慣 ③家事動線	顧客の情報（生活習慣、家事動線）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。
12:00	昼 食	
13:00	第16講 顧客からニーズを可視化する傾聴、質問話法 ④趣味・仕事 ⑤美術的嗜好	顧客の情報（趣味、仕事、美術的嗜好）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。
14:00	第17講 顧客からニーズを可視化する傾聴、質問話法 ⑥理想の空間の在り方 ⑦感情・時間	顧客の情報（理想の空間の在り方、感情、時間）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。
15:00	第18講 顧客からニーズを可視化する傾聴、質問話法 ⑧未来の臨場体験 ⑨コンセプト	顧客の情報（未来の臨場体験、コンセプト）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。
16:00	第19講 業務での実践的な活用手法について	本日学習した内容を実践で活用するための手法について学習する。
17:00	第20講 実践のワークとフィードバック	本研修で学習した内容の再確認、および実践で活用するための組み合わせ方などを学習し、総合的なフィードバックを行う。
18:00	合計：8時間（適宜、1時間に1回程度休憩時間を設けます。）	

【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。