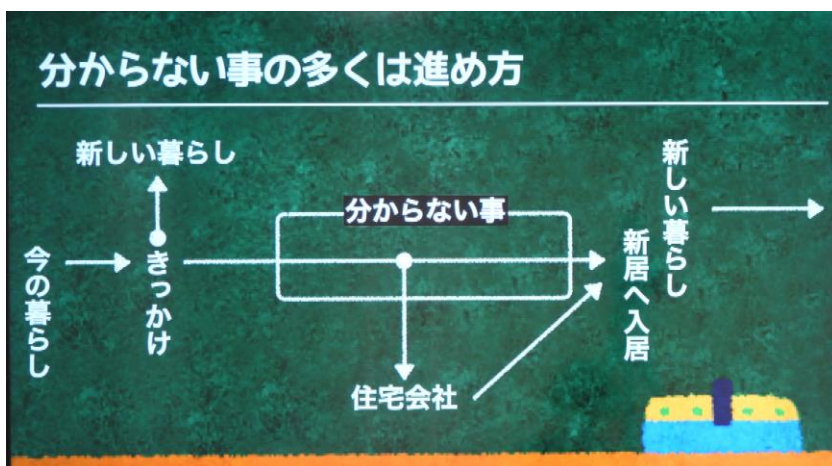


第5回

分からない事を聞く

講師
音地 常弘

●分からない事の多くは進め方



●予想される答え

- ・進め方が分からない
建物完成まで・住宅ローン・土地の探し方など
 - ・何から始めたら良いか分からない
 - ・会社の選び方が分からない
 - ・いくらかかるか分からない
- リストにするのも良い

●必ず共感する

- ①分からないことを聞く
- ②お客様が分からないことを答える
- ③共感する
例「初めての住宅購入だと分からない事ばかりですよね」
「この項目が分からない方は多いですね」とか

●確認→一般論→当社の場合→確認

- ・何が分からないのかを確認する
- ・一般論を説明する
- ・当社の場合を説明する
一般論と同じなら「当社も同じです」
違う場合は「当社では・・・」「理由は・・・」
- ・最後に確認質問をする