

21 Report



21の場面で即使える！

お客の心を掴むワンポイント・トーク集

「ワンポイント・トーク」のフォーマット

▼法人客の場合

「先ほどのお客さんが『○○○』と言ってたんですが□□社長(社長の名前)はどう思います？」

▼個人客の場合

「先ほどのお客さんが『○○○』と言ってたんですが □□さん(お客さんの名前)はどう思います？」

抜群に効果がある3つの理由

- ①営業マンが言ったことより事例の方が、目の前のお客さんに近い立場の話なので聞こうとする
- ②第三者の視点からの話の方が、客観的で公平であると感じられやすい
- ③理屈より事例の方がイメージがしやすい

21選の場面

1)商品メリットを説明する場面

・NGパターン:「この商品は業界最高です！」

・OKトーク:「以前、山田さんと同じ状況にあったお客さんが『一番のこだわりは私に合ったプランかどうか』と言ってたんですが、山田さんの一番のこだわりはどんな感じですか？」

2)顧客の疑問に対処する場面

・NGパターン:「山田さんが心配されいることは大丈夫ですので、ご安心ください！」

・OKトーク「以前お話した方も『〇〇〇〇が心配なんだよね』と言ってたんですが、山田さんはそれをどう見極めようと思われていますか？」

3)競合との比較をする場面

・NGパターン:「私たちの商品は〇〇の部分に関してましては、競合よりも優れています！」

・OKトーク「先ほどの方が『〇〇に関しては良いと思うけど、△△の部分をもっと知りたいんだけど』と言ってたんですが、山田さんはその点どう思われますか？」

4)新商品の導入を提案する場面

・NGパターン:「新しいバージョンを試してみてください！」

・OKトーク「先ほど伺った企業さんが『新しいバージョンがあるんなら試したい』と言う話になったんですが、山田社長も試されますか？それとも今はタイミングでない感じですか？」

5)高価な商品のコストを正当化する場面

・NGパターン:「価格は高いですが、価値があります」

・OKトーク「以前お話した方が『価格だけ見ると高いけど、〇〇という視点で見ると経費削減になるね』と言ってたんですが山田社長の場合、経費削減になりそうですか？」

6) 長期契約を結ぶ場面

・NGパターン:「長期契約はお得ですよ！」

・OKトーク:「以前お話した方が『自分だと気づかないところだらけなので、定期的に観てもらった方が健康も維持できるしコスパいいかも！』と言ってたんですが、山田さんにとってはその点、どう思われますか？」

7) サポートやアフターケアに自信がある場面

・NGパターン:「私たちのサポートは業界トップクラスです！」

・OKトーク:「先ほどの方に弊社の改善点を伺ったら『サポートの対応速度が早くて助かってるよ』と嬉しい言葉をいただいたんですが正直、山田さんが『もう少しここを改善したら』というところはないですか？」

8) 要求に応える場面

・NGパターン:「その要求は実現可能です！」

・OKトーク:「以前お話した方も『○○○を△△△することって出来る?』という相談があったんですが、何か山田さんが気になることがあったんですか?」

9) 製品の使用が難しいと感じる場面

・NGパターン:「実際にはそんなに難しくありません」

・OKトーク:「先日お会いした方からも『特に○○の部分になかなか難しくって』と言っていたんですが、山田さんが難しいと思ったのは、その部分になりますか?それとも違う部分になりますか?」

10) 商品の安全性をアピールする場面

・NGパターン:「私たちの商品は非常に安全です!」

・OKトーク:「以前お話した社長から『○○に関しての安全性について説明して欲しい』とリクエストがあったんですが、山田社長は○○に関しての安全性について確認しておきたいことなどありますか?」

11) 短期間での成果をアピールする場面

・NGパターン:「数週間で結果を感じることができます!」

・OKトーク:「以前お話した方が『○週間くらいで結果が出たら嬉しいね!』と言っていたんですが、山田さんはこのくらいで結果が出たらめちゃ嬉しくて、最長でもこのくらいの日数で結果が出たら嬉しいというのはどのくらいになりますか?」

12) 顧客のロイヤリティを高める場面

・NGパターン:「長く使っていただけると、さらなる特典があります」

・OKトーク:「先ほどの方が『長く使っているととにかくいいことあるの?』と聞かれたんですが、山田さんは長く使ったら何か特典がもらえたりしたほうがモチベーションアップするかってありますか?」

13) 競合との差別化をアピールする場面

・NGパターン:「私たちの商品は競合よりも優れています!」

・OKトーク:「1年前に導入したM社さんから『御社に切り替えてから生産性が20%向上したよ』とっていただいたんですが、山田社長にとって生産性20%向上というのは足りないものか、満足する数字なのかどちらになりますか?」

14) 迅速な対応をアピールする場面

・NGパターン:「問い合わせには迅速に対応します!」

・OKトーク:「先ほどお話した方に『本当にエリアは中央区だけに限定されてるんですか?』と聞かれたんですが、山田さんはその理由ってご存知ですか?」

「知らないけど何?」

「はい、救急対応が出来るよう車で30以内に伺えるエリアに絞ってるんです」

15) 環境への配慮をアピールする場面

・NGパターン:「私たちの商品はエコフレンドリーです!」

・OKトーク:「先ほどのお客さんから『仕事柄、廃材に関して気になるんだけど、廃材はどう処分してるんですか?』と聞かれたんですが、山田さんはそういった廃材処分について気になったりとかありますか?」

16)実績をアピールする場面

・NGパターン:「私たちは30年以上の実績があります!」

・OKトーク:「先ほどのお客さんに『30年の実績があるというのは信頼できるわね』と評価していただいたんですが、山田さんにとって信頼できるかどうかはどこで判断されますか?」

17)カスタマーサポートの質をアピールする場面

・NGパターン:「私たちのカスタマーサポートは24時間対応しています!」

・OKトーク:「先ほどお話しした方から『深夜のトラブルの対応はあるの?』と聞かれたんですが、山田さんはそういった心配とかありませんか?」

18)商品の簡単な設定や取り扱いをアピールする場面

・NGパターン:「セットアップは簡単で、10分以内に完了します!」

・OKトーク:「先ほどのお話しの方が『セットアップするのって面倒なんだよね』と言ってたんですが、山田さんはセットアップが何分以内に思われるものだと簡単に思いますか?」

19)アップデートや改善の頻度をアピールする場面

・NGパターン:「私たちは月に1回のアップデートを実施しています」

・OKトーク:「以前お話した方が『こういうのって常に新しくなるから、その都度修正が必要になってくるんだよね』と言ってたんですが、山田さんはそういった心配はありませんか？」

20)商品の多機能性をアピールする場面

・NGパターン:「この商品には5つの主要な機能があります！」

・OKトーク:「以前お話した方に『どんな機能が備わってるの?』と聞かれたんですが、山田さんにとって○と△どちらの機能が必須でしょうか？」

21)低コストでの運用をアピールする場面

・NGパターン:「私たちの製品はコストパフォーマンスが高いです！」

・OKトーク:「以前お話した方に『コストパフォーマンスについての資料はないの?』と聞かれたんですが、山田社長にとって何%の削減が導入目安になるでしょうか？」