

ハウスメーカー営業向け

- なぜ、今“雑談力”の強化が必要なのか -

住宅販売に携わる営業は日々多くのお客様と向き合っています。間取り、価格、設備等、専門知識はもちろん大切ですが、それ以上に、お客様が安心して相談できるかどうか、契約の成否を左右する最大の要因です。

そして、実はこの“安心感”を生む最初のカギが雑談です。

雑談とは単なる世間話ではありません。お客様との距離を縮め、信頼関係を築き、潜在ニーズや悩みを自然に引き出す重要な営業スキルであり、営業成果に大きく影響します。しかし、近年の若手社員はこの雑談力の低下が顕著になっています。デジタルコミュニケーション中心の生活で、対面での会話経験が少ない傾向にあり、また、効率重視や指示型の教育環境により、雑談を通じた柔軟なコミュニケーション経験も不足していると言われています。そのためか、雑談に苦手意識を持っている人は少なくありません。ともすると、商談では以下のようなことが起こりがちです。

- ☒ 着座まで無言で案内する
- ☒ いきなり本題に入る
- ☒ 会話の間を怖がり、説明を一方向的に続ける
- ☒ お客様の質問に機械的に答える
- ☒ お客様の表情や小さな反応を拾えない
- ☒ 家族全員に話を振らない
- ☒ 家族のリアクションを拾うことができない
- ☒ 帰り際に気の利いた一言もなく、印象に残らない

上記のような商談をしていては、お客様も緊張したままで本音が出ず、提案がズレ、価格勝負になりやすくなってしまいます。最悪の場合、お客様の本音も分からないまま、2回目の商談機会も無くなってしまうでしょう。

とは言え、上司が「もっと雑談をしなさい」と指示しても、すぐにできるものではありません。

しかし、弊社はこの雑談力強化教育の実績が豊富にございます。

雑談の基本を学び、さらには、初対面でも安心感を与える自己紹介法や、アイスブレイク、潜在ニーズを引き出す質問法もお伝えすることが可能です。

また、ロールプレイングを通じて、個別の癖や課題を明確にするお手伝いも行っているのので、翌日からすぐに実践することが可能です。ご要望のヒアリングや、お打ち合わせに費用は一切かかりません。ご興味のある方は下記リンク、またはQRコードよりぜひお問い合わせください。

> お問い合わせはこちら

