

お客様への質問の作り方

【質問の作り方】 お客様があなたの言いたいことを自分から答えてくれる質問をする

お客様の問題・不安・不満・悩み・怒り・欲望を気づかせ、あなたから購入することが最善だと認めさせることが目標。

1. お客様が新しい情報を評価できるような質問
2. お客様のニーズ(ウオント)を限定するような質問
3. お客様の生産性、収益性、経費削減など利益に関する質問
4. 目標に対する質問
5. 人生目的に関する質問
6. 競合との違いを比較でなく実感できる質問
7. 買いたいという気持ちを起こさせる質問
8. お客様が NO の前に、もう一度考えてしまう質問

※営業の赤本から加筆修正

【質問例】 原則、自社のことは快樂を、他社は逆をイメージさせること

- ・どんなものをお探しですか？
- ・どんなことがおわかりになりましたか？
- ・どんな経験をされましたか？
- ・～を活用されて、いかがでしたか？
- ・～は、どのようにお考えですか？
- ・～に決定したのはどうしてですか？
- ・～をお選びになったのはどうしてですか？
- ・～をお好きなのはなぜですか？
- ・他にも要因はありますか？
- ・競合先は、どのような対応をされていますか？
- ・御社のお客様の反応はいかがですか？
- ・今の契約では〇〇%損をしていると考えたことがありますか？
- ・変えたい所はどこですか？
- ・気に入らないところはどこですか？ (自社について「気に入らないところ」とは質問しないこと)
- ・現在の〇〇で改善したいことは何ですか？ («満足していますか？」とは聞かないこと)
- ・どなたに決めていただければ良いでしょうか？ («決めるのはあなたですか？」とは聞かないこと)
- ・もし私が御社の売上をアップできたら・・・？
- ・弊社の〇〇の導入で経費を節約できたら・・・？
- ・どうしたら御社の売上アップに貢献できるでしょうか？
(「ご契約いただけますか？」「ご予算は・・・」とは聞かないこと)