

誰でも明日から実行できる7ステップ共感セールス
～最終回・確認と全ステップふりかえり～

マインドック
代表 鈴木栄美子



マインドック 代表 鈴木栄美子

- ・米国NLP協会公認・NLP認定トレーナー
- ・米国催眠療法協会認定催眠療法士
- ・アルマクリエイション全脳思考マスター
- ・ジェイ・アブラハムのマーケティングマインドプログラム卒業。

2001年独立。独立前に数社の企業再生をしていたので意気揚々と独立するも売上不足でカードローン借りる生活になる。

神田昌典氏の顧客獲得実践会に入ったが、神田先生の衝撃の発言に、自分なりのノウハウの模索を開始。

2003年 アメリカNLP協会認定・NLPトレーナー資格取得。

2004年に会社設立。

順調に売上を伸ばし、大手企業から起業家までをクライアントにして、建設業から教育機関まで78業種100社以上をコンサルティング9割を増益。

フジテレビ、日本テレビからラジオにも出演。雑誌や新聞にも取り上げられる。

2020年に会社閉鎖。2024年に再稼働。

現在は、自分が作りあげた顧客心理に基づいた独自フレームワークによる集客方法を広めるべく活動中。



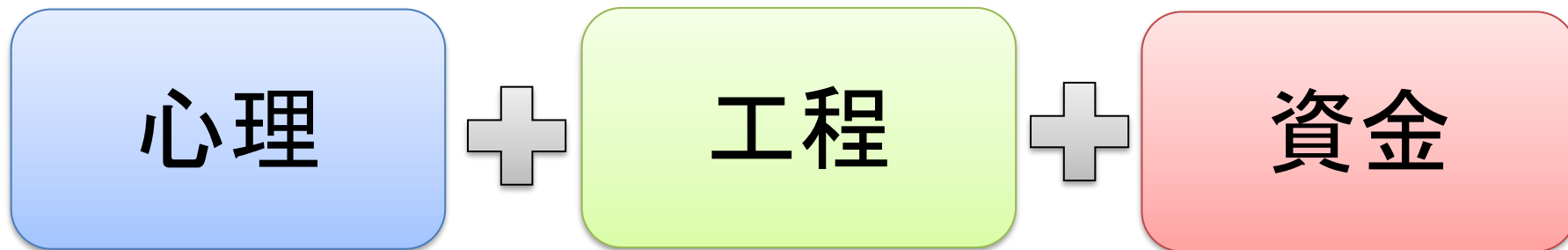
- ・クライアントの願望と現状を分析して、独自のウリを見つけてコンセプトとコンテンツを改善。
- ・チラシやSNS、ホームページのキャッチコピーから文章、デザインまで改善して販促物や広告を作成して集客人数をアップ。
- ・売上アップの公式と商品サービスの見せ方で売上を改善。
- ・「顧客心理」と「工程管理」と「資金管理」の知識を融合させてマーケティングファネルを作成して、増益。

顧客の購入頻度1.3倍や1年で売上5億円や月商400万円などの実績。

住宅施工販売、リフォーム、建設業全般、不動産関係などから情報商材やSNSコンサルタントなどの売上アップに貢献。

シティバンク・エヌ・エイ、ドコモシステムズ株式会社、リクシル、オリックス生命などの研修から大手企業、中小企業や個人事業主へのコンサルティングを行い9割を増益させる。

鈴木式コンサルティングとは



- 顧客心理の誘導ができる心理の知識
- ボトルネックを改善する工程管理の知識
- 6W3H全てを費用換算して考える資金管理の知識

3つのチカラの融合で開発した独自フレームワークでマーケティングとセールスの悩みを解決。

今回の最終地点

「反論処理」「クロージング」を学び、全ステップのロールプレイを行って、現場ですぐ使えるようになる。

クロージング率をアップさせるには、ラポール形成と情報収集です。

セールスは、お客様とのラポール形成がしっかりとでき、お客様の不安・不満・恐怖・怒り・要望・欲望を必要なだけ情報収集できれば、あとは、お客様のための提案を行うだけです。

お客様の問題を解決するセールスパークソンは、お客様に歓迎され、お客様からの紹介が出ます。

反論処理とクロージングも「サービス」と考えましょう。



反論処理とクロージング



反論されたら自分に質問しよう

お客様に反論されたら、お客様が口に出している言葉が本当の理由ではないことがあるから、

「なぜ、お客様は、
この商品を(今、自分から)買わないのか？」
と自分に質問しよう。

反論されたら、よく聞こう

お客様に反論されたら、聞き飽きた質問でも、何度繰り返されていようと、しっかりと聞きましょう。

【手順1】

お客様の話を、バックトラッキングとミラーリングしながら誠意をもってひたすら聞く。

できれば、メモも取ること。



お客様が反論を話し終わったら

【手順2】

お客様の話を要約する

【手順3】

反論の理由を確認する

お客様への要約と反論の理由確認が終わったら

【手順4】

お客様の反論の理由を自分の言葉に言い換えて、真意を受け取っているか、お客様に確認してもらう。



お客様へ【手順4】までが終わったら

【手順5】

なぜ、そう考えたのか？

何があれば良いのか？

誰を考えに入れなければならないのか？

など、質問をして答えてもらう。



反論の理由を話さないお客様

お客様が反論の理由を話さない時は、
「そうおっしゃる理由をお聞かせください」
「それは、具体的にはどういうことなのでしょうか」など、
メタモデルで質問して、無言で回答を待ちましょう。

反論はされたほうが良い

お客様が購入や契約をしたいと考えれば考えるほど不安を持ちます。少しでも条件良く購入や契約にしようと思います。

だから、反論は出たほうが良いのです。

反論は、お客様の不安の表明です。
不安を解消してあげましょう。



マインドック 不安な時の人間の行動

お客様は不安があって反論しています。
不安な時の人間の行動には3種類あります。

- 1.逃げる
- 2.戦う
- 3.固まる



逃げるための言動

1.「時間がない」

2.「自分では決められない」

3.「お金がない」

4.「(説明が)わからない」

「メガネがないから見えない」「家族会議が必要」などの
バリエーションがある。

5.「また今度・・・」など話を切り上げようとする



逃げるお客様への反論処理

逃げるお客様は、自分で決めるのが好きではありません。

メタモデルで質問して逃げ道をふさぐか、
「みなさん、時間は作ってきます」など、逆メタモデル
で、世間一般と同じと考えさせると良いです。

戦うための言動

- 1.「今は不要」
- 2.「高すぎる」
- 3.「説明がなっていない」
「態度が気に入らない」
- 4.喧嘩腰になって強い言葉を使う
- 5.周囲の人を自分の味方にしようとする
- 6.人脈を使って脅す



戦うお客様は、負けるのが大嫌いです。

メタモデルを使って、自分に得だと自己説得させるか、
誉める、おだてるなどして自尊心をくすぐると良いです。

このタイプは、理不尽な要求をしてくることが多いので、絶対に同じように
戦わず落ち着いて対応すること。

なお、譲歩しても感謝されないので、引くことも禁止です。



固まる言動

1. ずーっと考えている
2. 話しかけても反応がない
3. 飲み物ばかり飲むか、食べ続ける
4. トイレに行く
5. 他の話をする



固まるお客様は、少し時間がたつと
「逃げる」か「戦う」に移行しますので、
時々声をかけて待ちましょう。

なお、この言動を意識的に行うお客様は、場慣
れしているか策士です。

この場合、言動がどうであれ
「戦う」お客様だと考えて対応しましょう。

反論処理の注意点

反論処理は、お客様を傷つけ不快にさせる恐れが一番大きい作業です。

ラポールを切らないことが重要です。

また、交渉であるので、「販売する」という目的を十分に意識しないと、情報提供で終わってしまう恐れもあります。

強い意志を持って臨みましょう。



YES BUTではなくYES AND

お客様の気持ちを快楽にするために、

「おっしゃることはわかります。

そして、私は～～～と考えています」

または、

「ご希望通りにしたいと思います。そうすると、他が希望通りにできなくなります」

など、**YES AND**で話すようにしましょう。



「高い」と言われたら

1. 素敵おっしゃる理由は何ですか？
2. 高いと感じる理由は何ですか？
3. 気になっているのは価格だけですか？
4. どのくらい高いとお考えですか？
5. 何と比べていらっしゃいますか？
6. もし〇〇円だったら安いと思いますか？



確認でクロージング

確認: どうしますか? または購入させる質問をする

直接的な申し込みは、お客様が不快を感じます。

「申し込みます。」、「支払いをします。」
と言う時、人の脳は不快を感じています。

お客様の不快感をやわらげましょう。
そして、申し込みを一押ししましょう。



マインドック 購入をさせる5つの質問

1.二者択一話法

「AとB、どちらにいたしますか？」

「現金とクレジット、どちらがよろしいでしょうか？」

2.勧誘話法

「お気に召したなら、お試しになりますか？」

「お客様の望みをかなえるのは、こちらでよろしいですか？」

3.前提話法

「(このプランで良いのでしたら)これから手続きをして来週には作業を開始いたします。いかがですか？」



マインドック 購入をさせる5つの質問

4.承認話法

「あとは私が全てやっておきます。よろしいですよ？」

「サイン以外は私が全てやっておきます。お任せください」

5.細部先行話法

「入居日は1日と15日とどちらがよろしいでしょうか？」

「ローンの銀行は〇〇でしたよね。担当者はどなたですか？」

クロージングは、それまでの流れが上手くいけば決まります。

慣れないうちは「どうしますか？」で。

【演習】沈黙は金

お客様の無言に耐えられないと成約率が下がります。
無言で耐える実習をします。

AとBの2人組になり、先攻と後攻を決める
先攻から、相手に何か提案する。
後攻は、黙って7分間答えない。
先攻は、目をみて待ち続ける。
(終わったら交代する)



マインドック 【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。

でも、一人でこの演習を行う時は、以下のようにしてください。

A.動画活用: 映画やドラマのビジネス交渉シーンを見て、沈黙の活用方法を分析する。

B.友人に協力してもらう: 7分間のタイマーを設定し、友人との電話や対面での会話中に沈黙に耐える練習をする。(実際にやると長く感じます。耐えてください)



お客様は話し足りていない

セールスや面談の最後には、何回も
「他に、聞きたいことはありませんか？」
「他に、質問はありませんか？」
「さらに、考えてほしいことはありませんか？」
と、お客様に聞くことが重要です。

こうすることで、
お客様は、これまでの会話を振り返ります。
そうして、
あなたが親身になってくれたと感じます。



後からも連絡しやすくする

セールスや面談の最後に、何回も
「他に、聞きたいことはありませんか？」と、
お客様に聞いても、
その場では「何もない」と回答されます。

その場合は、
「いつでも思いついたら、（何で、対応可能時間）
○月○日に会った□□（お客様の氏名）です。と連
絡をください」と伝えておくこと。

お客様に安心感を与えましょう。

申し込まれても、申し込まれなくても、
理由を聞いてください。

「お申し込みの決め手は何でしたか」
「何が良くてお申し込みしましたか？」
「他社に決めた理由は何でしたか」
「見送った理由は何でしたか」



マインドック【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。

でも、一人でこの演習を行う時は、以下のようにしてください。

- A. AIを活用: AIに「お客様の購入を決めた理由や見送った理由を聞く質問を考えてください」と依頼し、質問をリストアップする。
- B. 録音・メモ: 過去の商談で成約したお客様・しなかったお客様に聞いたフィードバックを記録し、共通点を見つける。
- C. ロツミ分析: 同業他社のロツミを分析し、お客様



7ステップを完成させる

面談のポジション

- ①相手の体調を考慮した時間に面談する。
- ②お客様は上座に座らせ、対面に自分が座る。
- ③お客様の目と耳が面談以外に行かない場所を選ぶ。
自分の後に人が通る場所はNG。
- ④ラポールが取れたら、
理由をつけて横に移動して並ぶか、斜めに座る。
- ⑤横や斜めに移動するときは、できれば、お客様の未来側に座る。



7ステップ『共感』セールス

1ステップ 許可

1. お客様を主役にする

2ステップ 質問①

2. 深追いしない

3ステップ 質問②

3. 好かれる

4ステップ 確認

4. 反論処理しない

5ステップ 提案①

5. クロージングしない

6ステップ 提案②

6. 途中でストップOK
(バラバラに実行できるから)

7ステップ 確認



7ステップ『共感』セールス

1ステップ 許可

7ステップ『共感』セールスはバラバラにできる。

2ステップ 質問①

それは、3つの理由があります。

3ステップ 質問②

- 1.お客様とのラポールを切らさないため
- 2.他の作業に支障が起きないようにするため
- 3.無駄な時間を使わないため

4ステップ 確認

セールスは「あっさり、しつこく」行うのが成功の鍵です。

5ステップ 提案①

お客様へ商品を薦めるのはサービスです。
セールスという気持ちをサービスに切り替えましょう。

6ステップ 提案②

7ステップ 確認



7ステップ『共感』セールス・ステップ

1ステップ 許可

メリットを伝えて、話す許可を得る

2ステップ 質問①

情報収集する(購入への意欲を高める)
五感覚タイプや判断基準、ホットボタンを知る

3ステップ 質問②

情報収集する(申込みをストップさせる障害)

4ステップ 確認

提案したら購入を検討してくれるか確認する

5ステップ 提案①

提案する 特長・機能、メリット、他社との違い、
根拠・事例・証明、ストーリー、なぜ、私から買わない
といけないのか、なぜ、今買わなければいけないのか
リスクがないこと(リスクリバーサル)

6ステップ 提案②

リスクを話す(できないことやデメリット)

反論処理

7ステップ 確認

選ばせる(クロージング)

お客様が主役

- 座る場所でラポールをより強める。
- 同調技術を使い、ラポールが切れないようにする。
- お客様の感覚タイプに合わせて質問する。
- オープンクエスチョン（5W1H）から始める。
- 聞いておくべき事項はすべて聞き出す。
- お客様の自己認識と価値観をつかむ。
- メタモデル質問を使って、情報を正確に取得する。
- 提案時はIメッセージとYOUメッセージを考えて使う。
- リフレーミングで競合や購入しない理由をつぶす。
- 反論処理とクロージングは質問でする。
- 反論処理はタイプによって質問を違える。
- クロージングは5つの話法で行う。

【演習】セールス

許可: メリットを伝えて自己紹介する
お客様に話と時間の許可をもらう



質問①: お客様の悩みや欲求を聞きだす

質問②: お客様の行動を妨げるものを聞きだす



確認: 関心度と決意を確認する



提案①: オススメを提案する

提案②: できないことやデメリットを伝える

反論処理



確認: クロージングする

【演習】セールス①

自分の対象客と場面設定を相手に伝えて
20分でロープレをする。

対象客の年齢、性別、職業、新規・リピート・紹介？問
い合わせ・お試し申し込み・申し込み？連絡前に観た
貴社メディアは何？記入用紙あり・なし、その他条件
と、場面設定、会社・喫茶店・お客様宅・テレビ電話・
電話？何時、季節、曜日 などを伝える

【演習】セールス②

最終目的は、再度セールスすることなのか、買ってもらう事なのか、など、20分間で、どこまで進めたいのか伝える。

セールスされる側は、対象客になりきって判断する。

※練習なので、反論や質問は、書き留めておいて、その場ではしないこと。
数回行い、だんだんに反論や疑問を聞くことを入れていくこと。



マインドック【演習】を個人でする場合

セールスは対人で行うことが多いので、2人1組の演習です。

でも、一人でこの演習を行う時は、以下のようにしてください。

- A. AIを活用: AIに顧客の役割を与えて、7ステップセールスを行ってみる。
- B. 売れている教材で確認: セールスの教材や本の内容を7ステップセールスに当てはめて確認。
- C. 動画を見返す: 実際の商談の動画を撮影し、7ステップセールスをしているかチェックする。



疑問点

反論

好感が持てる点 3点

具体的な改善点 1点

今回の最終地点

「反論処理」「クロージング」を学び、全ステップのロールプレイを行って、現場ですぐ使えるようになる。

クロージング率をアップさせるには、ラポール形成と情報収集です。

セールスは、お客様とのラポール形成がしっかりとでき、お客様の不安・不満・恐怖・怒り・要望・欲望を必要なだけ情報収集できれば、あとは、お客様のための提案を行うだけです。

お客様の問題を解決するセールスパークソンは、お客様に歓迎され、お客様からの紹介が出ます。

反論処理とクロージングも「サービス」と考えましょう。