

好評発売中！

住宅産業新聞に好評連載中の「チーム目標達成の営業管理」
を再編集して、ハンドブックにしました！

営業管理職ハンドブック

～全3巻のご案内～

住宅営業活動管理を体系的にまとめてみました！

ハンドブック1「チーム目標を達成する」106頁	
第1章 見込み客を集める	1. どんな「客」を集めるのか 2. 完成現場見学会に集める 3. 平日現場見学会に集める 4. 施主とのコラボで集める 5. 構造現場に集めて見込み客にする 6. HP・資料請求で集めて見込み客にする 7. 定期的なフレーミングセミナーで見込み客にする 8. 単発のフレーミングセミナーで見込み客にする 9. 資金計画セミナーに集める 10. 設計セミナーに集める
第2章 商談を増やす指導	1. 初回接客の目的と目標を教える 2. 初回接客の準備をさせ 3. 初回接客のフローを教える 4. 質問への対応を教える 5. 建物案内のロールプレイ 6. あいさつの指導 7. 接客終了後の報告を徹底させる 8. 総展来場者への新しい対応方法 9. 新しい案内方法 10. 必ず説明すること 11. 着座商談・プロローグ 12. 着座商談・会社選択基準を教える 13. 着座商談・会社説明 14. 3つのゴールを用意する 15. ランクアップの指示・訪問① 16. ランクアップの指示・訪問② 17. ランクアップの指示・電話 18. ランクアップの指示・手紙 19. ランクアップの指示・情報誌 20. ランクアップの指示・ブログ
第3章 受注を増やす	1. 受注とは 2. 商談準備の6ステップを教える 3. 商談の5ステップを教える 4. ヒアリング商談前のチェック 5. 差別化ヒアリングを教える 6. 問題解決ヒアリングを教える 7. ヒアリング商談の3つのゴールを教える 8. ヒアリング商談後の確認 9. プレゼン商談前のチェック 10. プレゼン資料のチェック 11. ロールプレイ形式でリハーサルを行う 12. プレゼン商談後の指示 13. クロージング商談前の指示・営業の気持ち 14. クロージング商談前の指示・お客様の気持ち 15. クロージング商談後の確認
ハンドブック2「メンバーの能力を上げる指導」104頁	
第1章 活動管理	1. プロセスを見る①全体 2. プロセスを見る 3. プロセスを見る③ファン化 4. プロセスを見る④問題解決 5. プロセスを見る⑤スケジュール 6. プロセスを見る⑥チェック 7. プロセスを見る⑦契約以降 8. 週報①全体の説明 9. 週報②アポ有り 10. 週報③アポ無し 11. 週報④全員で見ると 12. 日報 13. ミーティング時の質問と傾聴 14. 毎日のコミュニケーション 15. モチベーション維持①結果 16. モチベーション維持②若手 17. モチベーション維持③ベテラン 18. モチベーション管理④タイプ別
第2章 一緒に決める	1. 同席商談は3パターン 2. 「決める」同席商談 3. 「育てる」同席商談 4. 「観察する」同席商談 5. 担当とお客様に合わせる 6. アポ有りでの同席商談 7. アポ無し同席商談 8. 経験豊富な担当との同席商談 9. 担当のタイプ別同席商談 10. 担当・お客様・自分
第3章 新人教育	1. 分かる化・言える化・出来る化 2. 必須5項目 3. 会社と建物の説明 4. 特長の教え方 5. 費用と支払い方法の説明 6. 進め方の説明 7. プランと常識 8. 初回接客の教え方①フロー 9. アンケートの工夫 10. 建物案内① 11. 建物案内② 12. 質問への対応 13. 着座商談に同席する場合 14. 単独で着座商談をする場合 15. 初回お礼訪問① 16. 初回お礼訪問②
ハンドブック3「考える・話す・聴く」100頁	
第1章 考える	1. 具体的な説明には、一般論が必要 2. 具体的なことを抽象化する 3. 時系列で考える 4. 因果関係を見極める 5. MECE 6. ロジックツリー 7. フレームワークを使う 8. 受注を取るには 9. 社内の根回し ※ロジカルシンキングを分かりやすく改正しています。さらに実際のコンサル事例を23事例載せています
第2章 話す	1. 説明は商談と同じ 2. 説明①オリエンテーション 3. 説明②必然性を話す 4. 説明③結論を話す 5. 説明④方法 6. 説明⑤質疑応答 7. 説明⑥締めくくり 8. 説明シンプル5ステップ 9. 部下のタイプ別対応
第3章 聴く	1. 聴く（受け入れる）態勢を取る 2. リラックスさせる 3. 商談前に聴く 4. 徹底的に聴く 5. 理解する 6. 何故を聴く 7. ロジカルに聴く 8. あいづちの使い方

3-9 アンケートの工夫

- ① 新人用のアンケートを作る
- ② 記入してもらったら、必ず読み上げて確認する
- ③ 最後に再びアンケートをもらう

ここではアンケートの依頼と確認の教え方を紹介する。アンケートの質問項目は暗記させる。質問項目を覚えておけば、アンケート記入時には未回答だった項目の答えを、お客様に聞き出せる可能性があるからだ。

新人用のアンケートを用意する
アンケートに載せる質問項目は、時と場合に応じて見直しが良い。特にゴールデンウィークのように大勢のお客様が来場する時は、項目が多過ぎると受付が滞ってしまう。新人が受付をすると不慣れで記入時間が伸びがちとなるから、なおさら通常より簡単なアンケートが望ましい。

アンケート項目の見直しでは以下の点に注意する。まず、氏名や住所といった基本情報の質問は必ず載せる。これが無いと案内がうまく運ばない。次に、時期・予算といった質問はなるべく避ける。答え難いからだ。また、過去のアンケートで、ほとんど答えてもらえていない質問項目は、なくしてもよいだろう。

アンケート改良の「お勤め」は、『その後の話の展開が楽になる質問』を入れること、『今の状況を知る質問』で聞き方を工夫することだ。

以前、ある地域の有力ビルダーでアンケートを改良した際、質問項目の初めに「当社は〇〇地区で昨年度着工棟数NO1でしたが、ご存知でしたか」との項目を置いたことがある。すると『大手の方が売れているにきまっている』と思込んでいた多くのお客様が驚いて盛り上がり、その後の接客や展開が楽になったという出来事があった。

また、「現在、住まいの計画はどのくらい進んでいますか」という『今の状態を知る質問』では、答えを自由記入とせず、「①考え始めたばかり②いろいろ情報収集をしている段階③打合せをする会社を選んだ段階」など、複数以上の選択肢から選んでもらう形を取ると良い。なぜなら、初めて家づくりを行うお客様は、「住まいの計画」とは何かや、自分がどの段階かを理解で

きていないから、自由記述だと何を書けば良いかわからず、回答欄が空白になる可能性が高いからだ。

会社としては聞き出したいが、お客様としては答えたくない（答え難い）ことを聞く時は、前述のように、事前に用意した答えから選ばせる手法を取ると良い。（図1参照）

アンケートは先にもらう
建物の案内は、アンケートを書いてもらってから行うように指導する。「最初にアンケートを書くのは抵抗があるはず」と、記入を最後にする会社が未だにあるが、現在はほとんどの会社が先に書くことを依頼しているため、お客様も抵抗がない。そもそも、新人は接客自体で既に「いっぱいイッパイ」の状態だろうから、先にアンケートをもらう方が接客に集中できる。

図1 新人用アンケートの表

■お申し込みの流れ

1. 各種会員かどうかをご確認ください。

(※割引適用会員：TACT・エクスプレス・e カウンセリング・新商品&マーケティング・JSK オンデマンド)

※会員・非会員がご不明な場合は、空欄にして頂けましたらこちらでお調べした上で、正しい金額をご請求いたします。

2. 以下の項目をご記入ください。

会社名		部署名	
申込ご担当者 氏名・役職		会員種別 (該当するものに○)	各種会員・非会員
電話番号		FAX 番号	
ご住所	〒		

3. 会員価格または非会員価格をお選びいただき、○を記入してください。

タイトル	非会員価格	○	会員価格	○
■ ハンドブック 1 「チーム目標を達成する」	43,200 円 (税込)		38,880 円 (税込)	
■ ハンドブック 2 「メンバーの能力を上げる指導」	43,200 円 (税込)		38,880 円 (税込)	
■ ハンドブック 3 「考える・話す・聴く」	43,200 円 (税込)		38,880 円 (税込)	
■ ハンドブック 3 巻セット購入	118,800 円 (税込)		106,920 円 (税込)	

4.FAX にて、この用紙をお送り下さい

FAX : 03-3358-1429

5. お申込受付後は…

請求書を同封のうえ発送します。所定の日付以内にお振込ください。

※内容についてのお問い合わせ先

(株)住宅産業研究所 関西支社 〒 530-0047 大阪市北区西天満 5 丁目 11 番 7 号 (サンク西天満ビル)
TEL : 06-6365-5831 FAX : 06-6365-5870 担当 : 音地 e-mail: onji-t@tact-jsk.co.jp