

# 家づくりを考え始めたばかりのお客様対応DVD第2弾！ 【超初期段階のお客様対応 お手本映像と解説】

～新人からベテラン向けの営業研修用DVD～

## ●よく聞かれる事、よくある事なのに…何故かうまくいかない!?

持ち家と賃貸、坪単価について、自社のセールスポイントなど、初回接客でお客様からよく聞かれる定番の質問があります。しかし意外なことに、**ベテランの営業担当**でも、お客様からの定番の質問にうまく答えることが出来ません。

さらに、モデルハウス以外の集客に力を入れようとしても、初回接客で失敗して、**次のアポが取れない**ことも多く報告されています。

そんな訳で今回、

『よくありそうな質問への対応や、商談で使えるお手本映像』をDVDで見られるようにしました。もちろん、何故そんな対応をするのか、お客様対応の原則などを解説した**講義映像も付いています**。お手本映像を見ながら個人で練習するのもよし、研修で使うのもよし。最近多い、**家づくりを考え始めたばかりで住宅会社と接触するお客様への対応の準備**にご利用ください！

## DVD収録内容



### 1. 初回接客

・モデルハウスの初回面談

①解説「若手の説明とベテランの説明」(講師 音地常弘)

①案内前ガイダンス (実演映像)

②進捗状況の確認 (実演映像)

③「持ち家 VS 賃貸どちらが良い？」への対応 (実演映像)

④「新築 VS 中古どちらが良い？」への対応 (実演映像)

⑤「戸建て VS 共同住宅どちらが良い？」への対応 (実演映像)

⑥「注文 VS 分譲どちらが良い？」への対応 (実演映像)

・モデルハウス以外の初回面談

①解説映像「初めて会う時のあいさつ」(講師 音地常弘)

①会社関係の紹介の場合 (実演映像)

②OB 客からの紹介の場合 (実演映像)

③資料請求・ネット問い合わせの場合 (実演映像)

### 2. 初期段階の質問への対応

①坪単価を聞かれた場合 (講義と実演映像)

②セールスポイントを聞かれた場合 (講義と実演映像)

### 3. イベントへの誘い (講義と実演映像)

①差別化系イベント (工事中、完成、入居宅)

②問題解決系イベント (資金計画、設計相談など)

### 4. 打合せ日程の合意 (講義と実演映像)

①こちらの提案で OK の場合

②変更がある場合

### 5. 他社の一歩上をいく提案をするためのヒアリング方法

①現状を聞く質問 (講義と実演映像)

②問題点を聞く質問 (講義と実演映像)

③ニーズを呼び起こす質問 (講義と実演映像)

④理想的な状態を聞く質問 (講義と実演映像)

【お申込みはFAXで】 03-3358-1429 (この用紙にご記入のうえ、ご返送ください)

【メールでのお申込みは ⇒ info@tact-jsk.co.jp】

貴社名			
部署・役職		御氏名	
TEL		FAX	
御住所	〒		
E-mail	@		
会員種別 (○印)	会員 (JSKテレビ・TACT・TACTリフォーム・エクスプレス・e カウンセリング・HMLレポート) ・ 非会員		
タイトル	価格	必要枚数	
超初期段階のお客様対応 お手本映像と解説	各種会員：45,000円 (税別) ・ 非会員：50,000円 (税別)	枚	

お問い合わせ

※DVDは本申込書到着次第、2～3営業日中に宅急便にて発送いたします。但し、弊社とのお取引が初めての場合は事前入金でお願いいたします。申込書受理後に請求書を送付、ご入金確認後、DVDを送付します。

(株)住宅産業研究所 TEL:03-3358-1407 担当: DVDの内容に関すること→恵美/その他のお問合せ→黒木

【HP】