

この研修で身につけること（目標）リスト

ステップ	初回接客での場面	すること	必要な知識	必要なスキル
0	仕事の考え方 仕事の進め方	-	考え方 ・意思決定システム ・合意形成ステップ	進め方 ・PDCA ・5W1H ・報告、連絡、相談
1	会話承認	受付・建物案内	・第一印象で落とされない ・警戒心を下げる ・話し相手として認めてもらう ・建物の2つの理由を説明する	・ビジネスマナー ・自己紹介・会社紹介 ・建物に関する知識 （モノとコト）
2	理解する	建物案内→質問	・建物を説明したら質問する 感想→現状→理想を聞く ・したいコトを聞く 人・暮らし方・お金・建築地	・設計知識 （間取り・法規） ・お金の知識 （費用・支払い） ・土地に関する知識
3	理解される	建物案内→説明	・自社の強みを説明する 質問から説明へ ・フレーミング説明 会社の選択基準を合意する	・建物に関する知識 （構造・性能） ・フレーミング
4	合意を得る	着座商談	・まとめる 今まで聞いた情報とプラスα ・進め方を提案する 問題解決と自社の進め方 ・全体の進め方を合意する	・着座誘導 ・まとめ方 ・進め方の説明方法 ・アポイントの取り方
x	質問を受ける	お客様から受けたとき （1 から 4 の間で）	・お客様から質問される ・質問に答える ・質問の意図を聞く ・お客様が質問の意図を話す ・質問の意図に答える	・よくある質問とその 意図 ・することと同じ

この研修の進め方

・講義は、3段階で行います

テキストに基づき講義を行います。テキストは、PDFデータでお渡しします

まず「なぜそれが必要なのか」を理解してもらい、「考え方」を紹介し、最後に「やり方」を学びます。この方法で講義を行うことにより、自分の会社の場合はどうすれば良いかが理解出来ます

また、テキストには、いろいろな調査から得られた情報を載せています。住宅業界専門の調査会社ならではのテキストになっています

・お手本映像を見ます

マナーやお客様対応は、「文字情報」だけでは、理解が難しいものです。そこで「お手本になる映像」を紹介し、この映像は、参加者に差し上げますので、研修終了後も見直すことが出来ます

・演習を行います

資金の計算や建築知識については、演習を行いながら身につけていきます。実際の仕事で使えるような問題設定になっています

この研修の講師

音地常弘（おんじつねひろ）

株式会社住宅産業研究 コンサルタント

中小企業診断士・経済学修士（大阪府立大学大学院修了）

大手住宅会社勤務をへて、現職へ 定期コンサル会社 8 社

各社の営業マニュアルも作成している



この研修のスケジュール表

時間	初日	二日目	三日目
09:00 ～ 09:50		2-01 振り返り ・初日の振り返り ・宿題の解説 ・質問に答える	3-01 振り返り ・二日目の振り返り ・宿題の解説 ・質問に答える
10:00 ～ 10:50	10:30 開始 1-01 はじめに ・研修の目的、目標、進め方 ・必要な知識とスキルの紹介	2-02 したいコト理解① ・コトとモノの違い ・コト売りともノ売りの違い ・新居でしたいコトとは ヒト 暮らし方 お金 土地 ・したいコト①ヒトについて	3-02 理解してもらおう① ・会社紹介と自己紹介 ・初回接客 受付 建物案内前ガイダンス 予約がある場合
11:00 ～ 11:50	1-02 仕事の考え方 ・意思決定 ・合意形成ステップ 会話承認 理解してから理解される Win=Win の合意形成	2-03 したいコト理解② ・したいコト②暮らし方について 建物の構造知識 設計に関する知識 法規 間取りなど	3-03 理解してもらおう② ・建物案内 ヒト→コト→モノで共感を得る 事例→強みでアピールする
休憩			
13:00 ～ 13:50	1-03 ビジネスマナー ① ・ビジネスマナーの重要性 ・仕事の基本マナー あいさつ お辞儀 身だしなみ 遅刻、欠勤、早退時の対応	2-04 したいコト理解③ ・したいコト③お金について 購入に関する費用 建物 土地 諸経費	3-04 理解してもらおう③ ・お客様からの質問対応 ・お客様に質問するコト ・お客様の話の聞き方
14:00 ～ 14:50	1-04 ビジネスマナー② ・敬語 敬語の意味 尊敬語と謙譲語 丁寧語と美化語	2-05 したいコト理解④ ・したいコト④お金について 支払い方法 住宅ローン 自己資金 ライフプラン	3-05 理解してもらおう④ ・着座商談 着座の勧め ここまでの整理 進め方説明 相談アポと商談アポ
15:00 ～ 15:50	1-05 ビジネスマナー③ ・電話の受け方 電話の受け方準備 受け方基本 取り次ぎ 取り次いでもらった場合	2-06 したいコト理解⑤ ・土地に関する基礎知識 ・土地購入 土地探し	3-06 仕事の進め方 ・PDCA ・5W1H ・報告、連絡、相談
16:00 ～ 17:00	1-06 ビジネスマナー ④ ・来客対応 訪問する場合 名刺 席次 応対 ご案内 飲み物 お見送り ・ビジネス文書 定型文書 ビジネスメール	2-07 したいコト理解⑥ ・進め方 新しい暮らしまでの進め方	16:00 終了
宿題	当日発表します	当日発表します	当日発表します 回答は研修終了後に個別送付

申込書

お申込みは **このまま FAX で ⇒ 03-3358-1429**
メールでも申し込めます ⇒ **info@tact-jsk.co.jp**

お申込みから開催までの流れ

・参加方法を決めてください

参加方法は、次の3つの方法からお選びください。

受講方法	説明	費用・各種会員様	費用・非会員様
オンライン	オンラインで受講・何人でも受講可能 終了後から5月28日まで何度でも視聴可能	1社あたり 150,000円(税別)	1社あたり 170,000円(税別)
会場	会場にて直接受講するもの 人数を制限する場合もあります	1人あたり 90,000円(税別)	1人あたり 100,000円(税別)
自社単独	その会社向けに行うもの オンラインまたは、お伺いして行います	3日間コース 900,000円(税別) 2日間コース 600,000円(税別)	3日間コース 990,000円(税別) 2日間コース 660,000円(税別)

※自社単独受講の場合の2日間コースは、ビジネスマナーがなくなります

・お申込みください

FAXの場合 → この申込書をコピーして、下の記入欄にご記入いただき FAX で送ってください

メールの場合 → 上記のアドレスに下の情報をメールしてください

※申込方法についてのお問合せは、弊社黒木(くろぎ)まで、お電話でお願いします 03-6380-1271

※内容についてのお問合せは、弊社音地(おんじ)までメールでお願いします onji-t@tact-jsk.co.jp

・申込受付のメールを送ります

お申込みいただきましたら、弊社よりお申込みご担当者様にメールを送ります。お申込み後、一週間たってもメールが来ない場合は、弊社黒木(くろぎ)まで、お問い合わせください 03-6380-1271

・開催についてのご案内と請求書を送ります

2021年3月9日に、開催についてのご案内、請求書を送ります。会場受講の場合は参加者名簿を返送してください。費用は、開催日までにお振り込みください

開催場所は、弊社新宿セミナールーム(東京)を予定しております。ただし、参加者の人数によっては、別会場で行うことがありますので、この時に正式な開催場所をご連絡します

■申込書 2021年4月コース 4月14日(水)から16日(金)実施

貴社名	申込ご担当者様		
申込ご担当者様 所属・役職	お電話番号		
FAX番号	メールアドレス		
ご住所	〒		
会員種別(○で囲む)	各種会員 (TACT・エクスプレス・eカウンセリング・ハウスメーカーレポート・JSKテレビ)		・ 非会員
受講種別(○で囲む)	オンライン受講	会場受講	自社単独受講
会場受講の場合	参加予定人数	名	
自社単独受講の場合	実施希望日 5月以降で	希望 1	希望 2

株式会社住宅産業研究所 主催

2021年新人社員、3年未満の営業社員、研修担当者向けセミナー

JSK式「住宅営業職新入社員向け研修」

2021年4月コース 4月14日(水)から16日(金)実施

この研修の目的と目標

■目的

お客様から「話し相手」として認めてもらうための知識とスキルを身につける

■目標

初回接客で次回アポイントを取る

ここ数年、「若い営業スタッフは、アポイントは取れるが続かない」というお話をよく聞きます

初回接客で、いわゆる「次アポ」が取れたが、すぐにキャンセルになったり、そのアポだけで商談が終わってしまったりするというお話です。事実、お手伝いしているクライアントでも同じような現象が起きています

営業活動の目的はいろいろありますが、**1番の目的は「お客様と合意すること」**ではないでしょうか？
そしてその結果が次回の約束を取るようになるのではないのでしょうか？

すると、合意することなしに、アポイントを取っている(取れている?)ののかもしれません

こんなことを続けていると、業績は上がらず、本人のモチベーションも上がりません。挙げ句の果てに、入社してすぐに退社してしまうことになってしまいます

そこで、今回の新人研修は、これまでの新人研修と大きくカリキュラムを変えて、お客様と合意形成をすることを目的としたものにしました。ただ、研修だけで一気に「合意形成」までできるようになるのは難しいものです

合意形成のプロセスは、次のようなものになります

1. 話し相手として認めてもらう「会話承認ステップ」
2. お客様のしたいコトを聞く「理解するステップ」
3. こちらができるモノを説明する「理解されるステップ」
4. 今後の進め方を合意する「合意形成ステップ」

この研修では、まず「会話承認プロセス」を目的とします。ただ、単純な会話承認ではなく、自社と打合せを進めていく承認をもらうことを目的としています。だから目標が次回アポイントを取ることになっています。

新人のうちから、このステップを理解して仕事を行う習慣をつけてもらいます。新人以外でも、この習慣がついていないスタッフにも有効な研修です

皆様のご参加をお待ちしております