

# 住宅営業ハンドブック 2024

～「商談アポ」獲得のために～ 2024年2月15日発行

住宅市場が縮小していく中で、競合他社や戸建て以外の選択肢が増加していくと、競争は今よりも激化していくことが考えられる。また SNS などの普及により、住宅会社と接触する前段階で、お客様は容易に詳しい情報を入手することが可能になった。

このような状況で商談開始の合意を得るには、初回接客とランクアップ活動に今まで以上に力を入れなければいけない。本書は、商談アポ獲得のための活動の見直しに関するヒントを示すものである。

本書の使い方

1. 営業スタッフ向けの研修用テキスト
2. 新人研修用テキスト
3. 若手営業スタッフ向けの営業マニュアルを作成する時の参考書

※各章に役立つコラムの掲載

■内容解説動画リンク先

[https://youtu.be/gf999\\_jWp9U](https://youtu.be/gf999_jWp9U)



ハンドブック PDF 版の内容 (148 頁)				解説 DVD の内容	
章	タイトル	内容	コラム	時間	お手本
1 章	はじめに	・求められる能力の変化 ・変わらないもの ・言葉の定義	土地がある方が難しい?	11:30	0
2 章	商談アポ獲得までの流れ	・理想的な初回接客フロー ・ランクアップ	着座は 2 回	03:19	0
3 章	受付まで	・ファン客を集める告知活動 ・予約への対応 ・カンファレンス・受付準備	遊びでは、 やっているのに	24:29	2
4 章	受付から建物案内まで	・2 種類の緊張感・コミュニケーションの 3 段階 ・アンケートの依頼と確認 ・アンケート項目の考え方 ・ガイダンス①紹介②進め方説明	ウエルカムムービー	24:59	3
5 章	建物案内	・建物案内・モノとコト・コト説明・モノ説明 ・論理的な説明・話の聞き方 ・説明したら質問する・アンケートを使う	ある会社の 新人さんからのメール	33:09	2
6 章	質問への対応	・お客様からの質問に答える ・お客様の質問の意図に答える ・費用についての説明・支払いについての説明	サンプルを作る	15:15	2
7 章	着座商談	・着座商談の流れ ・聞く ①感想・現状と目標 ②きっかけ・阻害要因 ③支払い予定 ・話す ①現状のまとめ ②次にする事 ③一般的な進め方	あえて着座させない?	23:54	0
8 章	クロージング	・自社の進め方を教える ・進め方説明シートを使う ・申込書	今は、初回に力を入れる	07:14	2
9 章	ランクアップ	・ランクアップ活動の説明 ・見学会系イベント・セミナー系イベント ・土地案内・関係維持活動	イベントが続かない	16:01	1

■本書の中で紹介しているアンケート

**初めに教えてください**

ご来場、誠にありがとうございます。  
 弊社ではお客様にご満足いただけるサービスを目指しております。誠にお手数ではございますが、アンケートにご協力くださいますようお願いいたします。

担当 \_\_\_\_\_  
 ご来場日 年 月 日

**質問1** JSKホームのことを何でお知りになりましたか

テレビCM  当社のHP  建てた人のSNS  
 ラジオCM  当社のSNS  住宅関係のHP  
 新聞広告  建築現場を見て  友人知人の紹介  
 住宅雑誌  折り込みチラシ  近所の評判  
 スーパーHP  看板  その他

**質問2** 住まいづくりのきっかけは何ですか？

家族が増える(減る)から  友人が購入しているから  
 子供の進学、就職  親から勧められたから  
 転職、転職  家賃がもったいないから  
 住宅取得補助金があるから  そろそろ時期だと思った  
 立ち退き  将来の不安  
 建物の不調、災害不安  新築の家を見て  
 本下水、ガスの工事  などとなく  
 住宅ローンの金利動向  その他

**質問3** 住まいを家変するとしたらどのような計画ですか？

今の住まいの建替  
 今の住まいのリフォーム  
 土地を購入して新築戸建  
 分譲戸建か分譲マンション  
 その他

フリカネ \_\_\_\_\_ 年齢 \_\_\_\_\_  
 お名前 \_\_\_\_\_  
 ご住所 \_\_\_\_\_  
 現在の お住まい \_\_\_\_\_  
 自己所有 (一戸建・マンション)  賃貸 (戸建・アパート)  社宅等  
 TEL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_  
 ご連絡先 E-Mail \_\_\_\_\_  
 ご職業 \_\_\_\_\_  
 会社役員・経営者  会社員  公務員  
 公務員  医師  士業・自由業  自営業  
 ご家族構成 大人 人 子供 人 ペット 有・無

個人情報の取扱いについて 記入いただいた個人情報は下記の目的で使用させていただきます。  
 ■当社が扱う物件情報、商品・サービスに関する情報の提供及び各種イベント・セミナー等に案内。■お客様からの要望・ご依頼による各種案内■その他上記に付随する業務、住宅プランのご提供等。  
 ※当社ホームページに、個々の取扱い目的を公表しており、また、個人情報(個人情報) についても同様に公表しております。

■本書の中で紹介している着座質問シート

1. 今の暮らしと新しい暮らしについて教えてください

お住まいになる(なっている)	今の暮らし	新しい暮らし
人について(家系図)		<input type="checkbox"/> 今と同じ <input type="checkbox"/> 今と違う(下に具体的に)
建物について	<input type="checkbox"/> 自己所有 <input type="checkbox"/> 賃貸 <input type="checkbox"/> その他( )	<input type="checkbox"/> 注文戸建て <input type="checkbox"/> 分譲戸建 <input type="checkbox"/> 分譲M
	構造( )・部屋数( ) 築年数( )年・居住年数( )年	理由
	■気に入っているところ	■実現したいこと
	■気に入らないところ	
住所		<input type="checkbox"/> 今と同じ <input type="checkbox"/> 今と違う(下に理由を)
■気に入っているところ		■理由

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

■申込書

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・ハウスメーカーレポート・TACTテレビ・TACTリフォーム) ・ 非会員		

お申し込みになる商品の左の欄にチェックを入れてください。複数購入の場合は、数字を記入して下さい  
 価格は税込金額です

チェック欄	商品名	会員価格	非会員価格
住宅営業ハンドブック 2024 ~ 「商談アポ」獲得のために~			
<input type="checkbox"/>	1.PDF版(CD)のみ1枚	55,000円	66,000円
<input type="checkbox"/>	2.PDF版(CD) + 解説DVD(3枚組)1セット	99,000円	110,000円

お問い合わせ先

ハンドブックの内容については、音地(オンジ) onji-t@tact-jsk.co.jp まで

それ以外は黒木(クロギ) 03-6380-1271 まで