

大規模リフォーム営業ハンドブック

～ 500 万円以上のリフォーム工事受注のために必要な考え方と営業スキル～

■本書の内容

株式会社住宅産業研究所が発刊している「季刊 TACT リフォーム」。本書は、そこに毎回連載されている「リフォーム営業講座」に加筆、修正を行い再編集したものです。2014 年 6 月号から 2020 年 3 月号までの 24 回の講座を、営業活動を行う順番に並べ替えて、そこで使う営業トークを付け加えました。今まで、ありそうでなかった「大規模リフォーム営業」の完全マニュアルです。

本書は、戸建住宅をメインに行なっている会社のリフォーム部門向けに作られたものです。ですから、リフォーム営業のターゲットとするお客様は、自社の OB 客、つまりオーナー様です。もちろん、紹介をいただいたお客様、新規で集客するお客様にも対応できるようになっています。

本書は、5 つの章とトーク集の 6 章で構成されています。

1 章では、リフォーム営業についての解説です。初めてリフォーム営業をするスタッフ、特に戸建の営業部門からリフォーム部門に移ったスタッフに読んで欲しい内容です。

2 章では、営業活動に必要なスキルを解説した章です。スキルの解説と具体的なトークで構成されています。

3 章と 4 章は、見込み客を集める手法を解説しています。3 章では自社の OB 客から、4 章では紹介と新規客の集客方法を解説しています。

5 章は、実際の商談の進め方を解説しています。初回打合せから、現地確認、プレゼン&クロージングの各商談の準備方法と進め方、必要なスキルの解説をしています。

6 章は、各章で紹介した具体的なトークをまとめた章です。34 の場面で使うトークです。



■本書の構成

1 章

リフォーム営業概論

- I -1 リフォーム営業の特徴
- I -2 大規模リフォーム
- I -3 モノ売りとコト売り
- I -4 CRM という考え方

2 章

コミュニケーションスキル

- II -1 コミュニケーションの基礎
- II -2 聞く・聴く・理解する
- II -3 話す・伝える
- II -4 見る・見られる
- II -5 合意する

3 章

見込み客を集める① OB 客

- III -1 新築引渡し時点の満足度アップ
- III -2 引渡しから定期点検まで
- III -3 定期点検から有料メンテまで

4 章

見込み客を集める②その他

- IV -1 紹介をもらう
- IV -2 SR に集める - 広告 -
- IV -3 SR に集める - イベント -
- IV -4 ネットで集める - 事例紹介 -

5 章

商談の進め方

- V -1 商談について
- V -2 打合せとその準備の進め方
- V -3 初回準備・予約ありの場合
- V -4 初回打合せ・予約ありの場合
- V -5 初回打合せ・予約なしの場合
- V -6 現地確認
- V -7 プレゼン
- V -8 クロージング
- V -9 工事中の対応

6 章

トーク集

- VI -1 トーク集

だから、社内研修テキスト・マニュアルに最適です！

こちらの資料も併せてご検討下さい

大規模リフォーム営業ハンドブック～お手本映像のお知らせ～

■ 34 シーンのトーク集を映像にしました！

右のリストがその一覧です。

- 1 から 13 まだが、お客様に会う前の準備編。
- ・ 1 と 2 は、信頼される自己紹介と会社紹介。
- ・ 3 と 4 は、この人は良い人だと思われる話の聞き方。
- ・ 5 がお客様の質問への答え方。
- ・ 6 から 12 まだが、説明方法の基本を紹介しています。

- 14 から 34 が、商談の場面になっています。
- 営業スタッフとお客様との会話で構成されています。
- ・ 14 は、予約が入った時点での確認電話のやり方。
- ・ 15 から 17 までは、初回打合せでの自己紹介を、お客様のタイプ別に行うための見本です。
- ・ 18 は、初回打合せ開始時点のあいさつ。
- ・ 19 から 22 までは、お客様の事情を確認するヒアリング手法。
- ・ 23 がメインの商談になります。24 で質疑応答を行い、25 で次回、現地確認のアポを取ります。
- ・ 26 は、会社にショールームがある場合の案内方法。
- ・ 27 から 32 まだが、現地でのヒアリング商談になります。
- ・ 33 と 34 が、プレゼンからクロージングまでの商談です。

※映像のみの販売は、行っていません！

■ お手本映像リスト

No	タイトル	No	タイトル
1	自己紹介 基本	18	初回打合せのあいさつ
2	会社紹介 基本	19	前回から今回までの確認
3	あいづち	20	OB 客の場合
4	共感的聞き方	21	紹介客の場合
5	聞かれたことへの答え方	22	新規客の場合
6	帰納法的説明	23	本題（初回打合せ）
7	演繹法的説明	24	質疑応答
8	時系列的説明	25	次の約束を取る
9	弁証法的説明	26	見学方法を聞く
10	フレーミング説明	27	あいさつ現地
11	質問してから説明する	28	前回から今回までの確認
12	目的別説明	29	ヒアリング基本
13	身だしなみチェック	30	ヒアリング応用
14	予約確認電話	31	質疑応答
15	自己紹介 OB 客向け	32	次の約束を取る
16	自己紹介 紹介客向け	33	プレゼン 5 パターン
17	自己紹介 新規客向け	34	クロージング

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

お申込み後、請求書と本資料を発送します（7 月 15 日以降の発送になります）

大規模リフォーム営業ハンドブック

本書のみをご購入の場合	1冊単価	各種会員 59,400 円（税込）	必要冊数
		非会員 66,000 円（税込）	冊
本書+映像をご購入の場合	1セット単価	各種会員 89,100 円（税込）	必要セット数
		非会員 99,000 円（税込）	セット
貴 社 名		申込ご担当者様	
ご担当者部署		ご担当者役職	
お電話番号		FAX 番号	
Email		@	
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・TACT テレビ） ・ 非会員		

※弊社とのお取引が初めての場合は事前入金をお願いします。申込書受領後に請求書を送付、ご入金確認後資料を発送します
 ※この資料の内容に関するお問い合わせは、音地（おんじ）までメールでお願いします onji-t@tact-jsk.co.jp
 ※それ以外のお問い合わせは、黒木（くろぎ）まで、お電話でお願いします 03-6380-1271