

お手本映像も入っています！

株式会社住宅産業研究所 制作

注文住宅メーカー、ビルダー、工務店の営業責任者・営業企画担当・研修担当者向け資料

住宅営業ハンドブック 2019 ～「モノ売り」から「コト売り」への転換～

～見込み客獲得に必要な知識とスキルをロジック、お手本台本、お手本映像でマスターする～

5-1 2章のトーク集

2章で学んだことはコミュニケーションスキル。ここではスキルごとに、パターンと事例を紹介した。これを参考にして、自社の場合、自分の場合を考えてみよう。ポイントは「誰が」「何を」「どのように」行うかである。

自己紹介と会社紹介 P24～)

自己紹介
パターン

会社紹介

パターン 1

①創業時期

②創業者

③創業者の思い

事例 4.

お手本映像 実演 2

当社は 30 年前に

先代の社長が

「とにかく暖かい家を作ろう」という想いで作った会社です

事例 5.

パターン 2

①もともとの事業

②新築事業をはじめのきっかけ

③新築事業への思い

事例 6.

お手本映像 実演 3

当社は、元々ゼネコンでした

ある時、社長の知人からリフォームを頼まれた時に、

断熱材がほとんど機能していないのを見て

とにかく「暖かい家を作ろう」という想いで作った会社です

事例 7.

だから、社内研修テキスト・マニュアルに最適です！

事例 1.

お手本映像 実演 1

実は私、震災後ボランティアで仮設住宅を作っていました

だから、仮設住宅にお住いの方の体験談をいろいろ知っています

地震に強い家をお探しの方には特に良いアドバイスが出来ます

事例 2.

実は私、学生時代アルバイトで引越しの仕事をしていました

だから、いろいろな新築住宅の間取りを見ています

使い勝手のよい間取りを考えている方には特に良いアドバイスが出来ますよ

事例 3.

実は私、昨年長男が生まれました。そして共働きです

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。ただし発送は、3月中旬になります

住宅営業ハンドブック 2019 「モノ売り」から「コト売り」への転換

書籍+ PDF 原稿 + お手本映像	各種会員 88,000 円 (税込)	必要セット数
	非会員 99,000 円 (税込)	セット
書籍+ PDF 原稿	各種会員 66,000 円 (税込)	必要冊数
	非会員 77,000 円 (税込)	冊
2017 版をご購入済みで書籍+ PDF をご購入の場合	会員、非会員問わず 11,000 円 (税込)	冊
2017 版をご購入済みで書籍+ PDF +映像をご購入の場合	会員、非会員問わず 33,000 円 (税込)	セット

貴社名	申込ご担当者様
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・JSK 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 03-3358-1407

<HP>

最近こんなお客様が多くなったそうです

「アポイントは取れても一度の打合せで終わってしまう」

「土地を紹介しても、自社で建築してもらえない」

「住まいの不満を聞いても答えが返ってこない」

「新居の要望を聞いても答えが返ってこない…」

またこんな営業スタッフもいるそうです

「マンションが良い」とお客様が言ったら追客をしない

「家族構成を聞くのが失礼だと思って質問しない」

「ペットを飼いたいお客様と打合せしているのに、どんなペットを飼うのか聞いていない」

「まだ先のお客様に購入を勧めるのは会社都合じゃあないですか」と真顔で言うてる」

お客様も営業スタッフも「ゆとり世代」

ひよっとしたら考え方が違うのかもかもしれませんね

これから購入も販売もゆとり世代が中心になってきます

ここで手をうておかないと大変なことになってしまいそうです

でも、ご安心ください！

ゆとり世代のお客様の購買特徴に合わせた販売方法を

ゆとり世代の営業スタッフが出来る手法にして

教えていけば良いのです

「でも、そんなことどこで知ればよいの？」そう思ったあなた。

「住宅営業ハンドブック 2019」～モノ売りからコト売り

への転換～」が教えてくれますよ

2017 年に作成した

見込み客獲得のノウハウを集めたハンドブックに新しく

・モノ売りからコト売りへの転換・

・ランクアップメールの書き方とお手本メール

・コト→モノ→強み→ USP →質問の 5 段階建物説明方法

・増税後、次のリミットを教える話法

・住まいづくりにお金をかけようと思わせる 5W1H 質問方法

・次アポがとぎれないアポの考え方と取り方

・すぐに真似できる 104 パターンのトーク集

などを追加して

「住宅営業ハンドブック 2019」

～「モノ売り」から「コト売り」への転換編～

としてまとめました

平成の売り方から新しい時代の売り方に変えていきましょう

「住宅営業ハンドブック 2019」

～「モノ売り」から「コト売り」への転換編～ 制作委員会

プロデューサー音地常弘

このハンドブックのお勧めポイント 1



仕事の進め方と
考え方を
解説しました

■仕事の進め方を解説しました
意外に教えてもらえない
「仕事の考え方」「仕事の進め方」をまとめました
さらに
住宅営業に必要な「7つの習慣」を解説しました
コト消費・モノ消費→コト売り・モノ売りも解説

このハンドブックのお勧めポイント 2



コミュニケー
ションスキルを
解説しました

■コミュニケーション能力を上げる方法を解説しました
住宅営業に必要なコミュニケーション手段
「伝え方」「聞き方」「見方」「訪問」「電話」「手紙・メール」
の能力を上げる方法を解説しました
報告・連絡・相談の方法も解説しました

このハンドブックのお勧めポイント 3



コンセプトを話す

お手本トークと
お手本映像を
作りました

■すぐに実践できるようにお手本トークを作りました
全部で 104 パターン (長短合わせて) あります
そのうち、お手本映像は
第 2 章→48 シーン・第 3 章→20 シーンあります
ハンドブックを読んだ後お手本映像を見て確認して
自分のトークを作らしましょう！

ハンドブックの内容 A5 版両面印刷 272 ページ

～現在最終校正中ですので、ページが増減する場合があります・3月10日発刊予定～

1章 仕事の進め方

1-1 仕事の考え方

- 目的と目標
- 定義
- 目標の立て方
- 考え方とやり方
- 営業活動の考え方
- お客様の買い方
- 営業活動
- お客様の呼び方

1-2 住宅営業 7つの習慣

- 7つの習慣の効用
- パラダイムシフト
- コミュニケーションの取り方
- お客様のお手伝いをする
- 7つの習慣 まとめ

1-3 仕事の進め方（商談のPDCA）

- 仕事の進め方
- 商談の定義
- PDCA
- 商談のPDCA
- 商談準備の7つのステップ（P）
- 商談の5ステップ（D）
- 商談の振り返り（C）
- 鉄則集とべからず集（A）

1-4 「モノ売り」から「コト売り」へ

- コト消費とモノ消費
- コト売りとモノ売り
- モノ売り→コト売り転換シート

2章 コミュニケーション

2-1 コミュニケーションの基礎

- 仕事に必要な能力
- コミュニケーションの取り方
- 言葉だけでなく
- 自己紹介と会社紹介

2-2 伝え方

- 聞かれたことに答える
- 質問の意図を聞く
- 質問に答えられない場合の対応
- こちらから説明する
- 演繹法的説明・帰納法的説明
- 時系列法的説明・弁証法的説明
- フレーミング説明
- フレーミング効果とは・選び方の説明
- 質問してから説明する
- 目的別に違う説明をする
- 伝える目的を考える
- 相手の気持ちを考える
- 伝える方法を考える

2-3 聞き方

- 「聞いています」アピールする
- 反応的に聞く・あいづちの打ち方
- メモの取り方・共感的に聞く
- 質問・質問の許可
- 3段階質問（通常）

- 3段階質問（建物説明時）
- 説明したら感想を聞く
- 感想を聞いたら現状を聞く
- 最後にまとめる
- 質問すること・質問の必要性
- 家族のこと・したいこと・進捗状況を聞く

2-4 見方

- どこを見るのか？
- 見られ方にも注意する
- 基本的なマナー・身だしなみは重要

2-5 訪問

- 訪問活動は無駄ではない
- 訪問の準備をする
- 訪問商談の手順
- アポイントの定義

2-6 電話

- 電話の手順
- あいさつ・前回の確認・本題・確認
- 次回の約束・電話でのイベントアポ取り

2-7 手紙・メール

- 手紙の書き方・手紙の特徴
- 定型文を覚える・「あなただけ」の文章を入れる・手紙を出したら電話する
- メールの構成・送信前のチェック

2-8 報告・連絡・相談

- 報告・連絡・相談の定義・対お客様も同じ

「なぜそうするのか？」をロジックで解説

「例えばどうするのか？」を 実際の話し言葉で示しています

リフォームから対応

営業 今のお住まいは築何年ですか？（状況聞く質問）
お客様 35年くらいかな
営業 木造ですか？（状況聞く質問）
お客様 近所の大工さんに建ててもらったので木造です
営業 キッチンが途中で直されました？（状況聞く質問）
お客様 カスコンロを替えたくらいですね
営業 キッチン以外に困っていることは？（問題を聞く質問）
お客様 子供がいなくなったので広げることかな悪い
営業 使っていない部屋もあるのですか？（問題を聞く質問）
お客様 子供部屋二つは、空いていますよ
営業 お子様と同居は考えてないのですか？（問題を聞く質問）
お客様 考えてはいますが、話していません
※ここで提案しない！さらに質問を続ける
営業 築35年だったらまだしっかりしていますよね？（気づかせる質問）
お客様 そうでもないですよ。地震があると揺れますし
営業 リフォームの前に耐震診断をしてもらったらどうですか？（気づかせる質問）
お客様 お金があるでしょ
営業 1981年より前の建物だったら無料かもしれません。
正確には何年に建てられたのですか？（気づかせる質問）
お客様 ラーンそう言われると
営業 リフォームするということは、今のお住まいにずっと住まれる予定ですか？（理想的な状況聞く質問）
お客様 それはもちろんそうです
営業 今のお住まいは、キッチンと地震以外は心配ないのですか？（理想的な状況聞く質問）
お客様 他にものいるありますか？
営業 どうなるかと理想的ですか？（理想的な状況聞く質問）
お客様 そうです。年をとって使いやすい家がよいですね
※この後リフォーム以外の方法の紹介をする

リフォームから…

夫婦二人暮らし・持ち家
お孫様に子供と孫が
増えてきた
おもてなしをするが
キッチンの使い勝手が悪い
リフォームの壁で悩んでます

第63巻 第66巻

リフォームの壁で悩んでます

リフォームから対応

営業 今のお住まいは築何年ですか？（状況聞く質問）
お客様 35年くらいかな
営業 木造ですか？（状況聞く質問）
お客様 近所の大工さんに建ててもらったので木造です
営業 キッチンが途中で直されました？（状況聞く質問）
お客様 カスコンロを替えたくらいですね
営業 キッチン以外に困っていることは？（問題を聞く質問）
お客様 子供がいなくなったので広げることかな悪い
営業 使っていない部屋もあるのですか？（問題を聞く質問）
お客様 子供部屋二つは、空いていますよ
営業 お子様と同居は考えてないのですか？（問題を聞く質問）
お客様 考えてはいますが、話していません
※ここで提案しない！さらに質問を続ける
営業 築35年だったらまだしっかりしていますよね？（気づかせる質問）
お客様 そうでもないですよ。地震があると揺れますし
営業 リフォームの前に耐震診断をしてもらったらどうですか？（気づかせる質問）
お客様 お金があるでしょ
営業 1981年より前の建物だったら無料かもしれません。
正確には何年に建てられたのですか？（気づかせる質問）
お客様 ラーンそう言われると
営業 リフォームするということは、今のお住まいにずっと住まれる予定ですか？（理想的な状況聞く質問）
お客様 それはもちろんそうです
営業 今のお住まいは、キッチンと地震以外は心配ないのですか？（理想的な状況聞く質問）
お客様 他にものいるありますか？
営業 どうなるかと理想的ですか？（理想的な状況聞く質問）
お客様 そうです。年をとって使いやすい家がよいですね
※この後リフォーム以外の方法の紹介をする

場面	聞いと変わるお客様の意識の例
初回接客 接客前	・乗場された時と比べて表情が和らんでいる ・こちらの説明に興味してくる ・質問がでる
初回接客 接客後	「家は」と話される ・最終決定を促してくれる ・真剣に話を聞いてくれる ・まどろみすれば良いかを聞かれる
ランクアップ	・営業自身のプライベートを聞かれる ・お家についての話が出る ・趣味や設備についての話が出る ・「見たいものがある」という話が出る
初回アポイント後	・お話を聞かれる ・良い感想が出る ・質問が出る ・まどろみすれば良いかを聞かれる
フォローアップ前	・表情が良い（いつもと変わらない） ・アポイントの時間通り（時間よりも早く）に来てもらえる
フォローアップ後	・お話を聞かれる ・良い感想が出る ・質問が出る ・まどろみすれば良いかを聞かれる

- プロっぽい説明
- 住宅ローンの心配
- いくら借りられるか？
- 返せなくなったら
- 返せなくなるケースの説明
- 質問で意欲をあげる
- ニーズを育てる
- 4つの質問で顕在ニーズへ
- 4つの質問の関係・5W1Hで深掘り

3-7 自社商品アピール

- アピールの前に
- 構造について
- 構造種別について
- 構造形式について
- 性能表示制度について
- その他
- 自社アピールの方法
- 原則は、先に言ったもの勝ち
- 自社に強力な USP がある場合
- フレーミング効果を使う
- USP がない場合は7つのポイント
- 選び方を合意してチェックポイント紹介

3-8 着座商談

- 着座商談のきっかけ
- お客様の質問が着座のチャンス
- お客様から質問が出ない場合
- 着座後の展開 1 初期対応
- 着座後の展開 2 お金の質問
- 坪単価を聞かれた場合
- 選択基準を変える
- 着座後の展開 3 進め方説明
- 引越し予定を聞く
- スケジュールの説明をする
- 自社の進め方を説明をする
- 次のアポを取る
- 着座後の展開 4 断りの対応

- 「考え始めたばかりだから」
- お金の話で断られた場合
- お客様のイメージを聞く
- 可能性を検証する (can)
- 調整して合意する (must)
- ライフプランについて
- 作成して予算を上げる方法
- 作成して予算を上げない方法
- 土地探しの場合
- 商談が続く次アポの考え方

3-9 接客終了後

- 接客終了後にすること
- 初回お礼訪問
- 目標を持った活動
- 訪問方法
- 活動後の報告

4章 ランクアップ

4-1 ランクアップとは

- ランクアップ
- ランクアップ活動
- お客様との良好な関係を維持する
- アポイント商談でランクアップ
- スタート地点の確認と方針

4-2 イベントとは

- イベントとは
- イベントの定義
- 群れ効果を利用する
- 関与者対策にもなる
- イベントの種類
- イベントに対する誤解
- 目標は次回アポ
- 成果が出ないのは目標がないから
- イベントの最後に説明すること

4-3 「モノ」を見せるイベント

- 博物館に学ぶ
- 博物館では
- 構造現場見学会
- 完成現場見学会
- 完成現場見学会が難しい原因
- 完成現場の案内方法
- 入居宅見学会
- 見せてくれる入居者を確保する

- 入居宅を見せる前に
- 入居宅での進め方
- 質疑応答を行なう

4-4 「コト」を経験するイベント

- 資金関係のセミナー
- セミナーの準備
- テーマの選定
- 講師選定
- 場所と日程
- 次のステップを用意する
- フレーミングセミナー
- 住まい選び7つのポイント

4-5 バスツアー

- 誰をバスに乗せるか？
- OB 客に乗せる
- 車中で行なう基本 5 項目
- 見学まで
- 見学後

5章 トーク集

5-1 2章のトーク集

5-2 3章のトーク集

5-3 4章のトーク集

「例えばどうするのか？」を

実際の話し言葉で示しています

それを動画にしました