

## 71\_SPIN

対象者名：

作成日

作成者氏名

1. 状況質問 現状・理想はどんな感じ？ 現状と理想を引き出す質問	2. 問題質問 悩みある？ 悩みを引き出す質問	3. 示唆質問 放置したらやばくない？ 痛みを与える質問	4. 解説質問 解決しましょうか？ プレゼンテーションに 移行するための質問

# 71\_SPIN

対象者名：

作成日

作成者氏名

<p>1. 状況質問 現状・理想はどんな感じ？ 現状と理想を引き出す質問</p>	<p>2. 問題質問 悩みある？ 悩みを引き出す質問</p>	<p>3. 示唆質問 放置したらやばくない？ 痛みを与える質問</p>	<p>4. 解説質問 解決しましょうか？ プレゼンテーションに移行するための質問</p>
<p>----- ポイント1：とにかくしゃべらせる ----- いくつか質問を させていただきたいのですが、 ----- ・現状はどのような状況ですか？ ・理想はどのような状態ですか？ ----- ポイント2：数字と期限を意識する ----- 「現状」と「理想」を引き出す際は、 必ず数字と期限を意識するように しましょう。 ----- なぜなら、顧客の「現状」と「理想」 がフワフワしてしまうからです。 ----- ポイント3：理想が無いなら作ってあげる ----- 顧客が明確な理想を持っていない場合 、理想を作ってあげましょう。 ----- たとえば、ダイエット食品を販売して いるのであれば ----- 弊社のクライアントさんの多くは、 「5～10キロは痩せたい！」という 方が多いですね。 ----- みたいな感じですね。</p>	<p>----- ポイント1：とにかくしゃべらせる ----- 現状から理想の状態に行くまでに どのような課題がありますか？ 悩みについてもしっかりコミット させましょう。 ----- ポイント2：課題の数を指定する ----- 現状から理想の状態に行くまでに、 どのような課題がありますか？ 現状から理想の状態に行くまでの課題を 強いて3つあげるとしたら何が ありますか？ ----- ポイント3：現状を肯定する ----- ◆1ステップ.現状を肯定する たとえば、「現状」と「理想」を ヒアリングしたら ----- 今のままでも十分じゃないですか？ ◆2ステップ.謙遜する このように人は現状を肯定されると、 ----- いや、そんなことないですよ～ ◆3ステップ.悩みを引き出す このように、顧客から謙遜が出たら すかさず もしよろしければ、その悩み聞かせて いただけますか？ ----- と質問すれば自然に悩みを 引き出すことができます。</p>	<p>今のままで～（理想）な状態に 届きそうですか？ ----- ポイント1：放置した後の未来を語らせる ----- 放置した後の未来を、顧客自らの口で 語らせるようにしましょう ----- ポイント2：信頼を強固にする ----- 信頼が強固になっていない段階で、 示唆質問はしないようにしましょう。 なので、信頼関係が強化されてから、 入るようにしましょうね。</p>	<p>よろしければ、〇〇さんの問題を解決する ための提案をさせていただければと思うの ですが、お時間ありますか？ ----- ポイント1：「お時間ありますか？」と 質問する ----- 「お時間ありますか？」という柔らかない 表現に変えるようにしましょう。 ----- このように、主張は一緒でも表現を変える ことで、印象が変化する心理現象をフレー ミング効果といいます。 ----- ポイント2：即決トーク ----- プレゼン移行トークが終わったら、 必ず即決トークもするようにしましょう。 ----- なぜなら、即決の契約を獲得できる確率を 高めることができるからです。 つまり、顧客の「検討します」を封じること ができるからです。 ----- ▽即決トーク もしも内容にご納得していただけたら、 この場でスタートしていただく形でも よろしいでしょうか？ ----- すると、顧客には「検討します」という 選択肢はなくなり、「やるか？」 「やらないか？」の2択となります。</p>