

# 【集客スクール】 第7回

## 電話個別相談 開催方法

何よりも教育が大切！

教育がなくては  
絶対に売れない！

# ビジネスとは？

集客⇒教育⇒販売

教育がある程度できてからのセールス

# 電話相談営業について

- 1、フロントとしての電話個別相談
- 2、フロントセミナー⇒電話相談（個別）

# 1、フロントとしての電話個別相談



電話個別相談  
2~3回

## デメリット

- ・レバレッジが効かない
- ・教育ができていないと通話が長引く
- ・セールスの経験がある程度必要

## メリット

- 一人一人の悩みに寄り添うことができる
- 高額商品を販売できる
- どこにいてもできる



- 『セールスとはお客様のアドバイザーになること』
- この人はただ売りたいだけだと相手に思わせない
  - 一人一人親身になってあげることが大切

- ・ 私にでもできる
- ・ 簡単そう
- ・ でもやり方がわからない

という感情にさせることが重要

# 断られるパターン

## 商品を買わない理由は

- ・自分でできそうだからまず自分でやってみる
- ・お金がない
- ・今じゃない
- ・他の講座を受けている
- ・夫に聞いてみる

ノウハウを教えすぎない。  
マインド論の話を多くする。

# 準備

## セールスで必要なこと

- 他社との比較
- 理想の未来を手に入れてもらう
- ミッション(共感)
- 痛みを与える
- なぜ今なのか?

## 他社との比較(自社の特徴)

- 扱っている商品を深く理解する
- 他社より優れている点をアピールする
- アピールポイントの作り方とは?
  - ・世の中にある同業他社の商品の不満を解消するサポートを提示をする
- お客の悩みを理解してあげる

# 【ワーク】 他社との比較(自社の特徴)

「世間・他社（一般的には）」

「自社」

# 商品のアピールポイントの作り方

- 業界の常識って？

例) 診断結果に沿ってファッションを勧める

- 業界の常識に異議を唱える・逆説を唱える

例) お客様が求めているのは結果ではない。  
その先の、未来の素敵な自分を求めている。

【ワーク】

アピールポイントを書き出しましょう！



## 商品を手にした時のことを想像させる①

### 未来を想像させるためのフレーズ

「この商品があれば、こんなことがこんな風に変わりますよ」

「この商品があれば、今までよりもこんなに便利になりますよ」

「その空いた時間が、自分の時間になりますよ」

## 商品を手にした時のことを想像させる質問②

「将来どうなりたいですか？」

「その将来はどれぐらい本気で達成したいですか？」

「どうしてそれを達成したいと思ったのですか？」

または

「なぜその悩みを解決したいのですか？」

## 共感が大切

昔の私もあなたと一緒にだった

- ・商品を作った理由?
- ・どうしてあなたに提示しているのかの理由
- ・売りたいだけと思われたら人は嫌な気分になる
- ・自分のことを第一に考えてくれているということが大切

## 痛みの増幅

(やらないとどうなるのか?)

### ステップ1

このノウハウ、サービスをやらないと一体どんな最悪の未来が待っているのかを書き出す

### ステップ2

痛みの増幅をさせる質問フレーズを使う

- ・ 質問フレーズをお客様を想像してやってみる

## 質問フレーズ

「何のためにそれを成し遂げたいのですか？」

「将来具体的にどうなりたいのですか？」

「なぜ今それが実現していないのですか？」

「実現するためにしていることはありますか？」

「本気で達成したいと思っていますか？」

「このままの状態だと今後どうなりますか？」

「それって自分だけの問題ではないですね？」

なぜ今やるべきなのか？

- ・ 市場のデータで説得する
- ・ 業界の市場で結果が出てるデータを見せる
- ・ やらないとこで起こりうる損失(痛みの増幅)

●セールスフレーズ

気づいた人はみんなやって結果を出している

でもまだ間に合う

(人はみんながやっているといフレーズに弱い)

## 電話個別相談（複数に分ける）

- ・ 1回目(ヒアリング&興味づけ)

15分電話

- ・ 2回目(他社との比較、もっと知りたい、セールス)

30分~1時間

態度の悪い人・タメ口の人・病気を理由にする人は  
さっさとリリースする。

# 1回目の電話テンプレ

1 自分のことを知っているかを聞く



2 時間の確約を取る



3 聞く体制ができているのかの確認



4現状の悩みを聞く(ヒアリング・質問フレーズ)



5 興味づけ、全体像 (このやり方を使えばどうなれるのか?)



6 次回予告



7 電話中に次回アポイントをとる



## ステップ1

自分のことを知っているかを聞く

知らない時点で教育ができていないため youtubeを見て！と促して電話を切る。

売れない可能性が高い電話に時間を使わない。

## ステップ2

時間の確約を取る

今から15分の時間は大丈夫かと確認をとる。

そうすることで15分は自分の時間に当ててくれる。

## ステップ3

聞く体制ができてきているのかの確認  
運転中や仕事の休憩時間はゆっくり思考する時間がないので日程を再調節する。

## ステップ4

現状の悩みを聞く(ヒアリング・質問フレーズ)  
お客の悩みを必ずメモに書いておく 何に悩んでいるのかを理解、その悩みに応じて未来を想像させる内容を変える。

## 質問フレーズ

「何のためにそれを成し遂げたいのですか？」

「将来具体的にどうなりたいのですか？」

「なぜ今それが実現していないのですか？」

「実現するためにしていることはありますか？」

「本気で達成したいと思っていますか？」

「このままの状態だと今後どうなりますか？」

「それって自分だけの問題ではないですね？」

## ステップ5

### 興味づけ

ノウハウの全体像の話をして、こういった結果を得られるのかを簡単に説明する。

## ステップ6 次回予告

1回目の電話は話しすぎない

もっと内容を聞きたいと思わせて次回に具体的なテクニックについて話すと引っ張る

ステップ7

アポイントをとる

その場で3日以内で必ず再アポイントを入れる。

時間が経つにつれて、熱がさせるので早めに日程を入れる。

# 2回目の電話テンプレート

1アイスブレイク



2前回の復習



3（1つだけ）テクニックの披露



4他社との比較



5未来を見せる



6痛みの増幅



7（私のサービス・商品）に興味がありますか？

（確認・テストクロージング）

ステップ1

アイスブレイク

オープンマインドにさせたいので 世間話を入れる。

ステップ2 前回の復習

自分で確認

前回どんな話をしましたか?と問いかける。

## ステップ3

### テクニックの披露

相手が知らないようなやり方を少し教えてあげる  
ことによって、権威性をあげる。

※教えすぎではダメ

## ステップ4 他社との比較

自社のノウハウは他社とどう違うのか？

自分がどれだけすごいのかで権威性をあげる。



## ステップ5

未来を見せる。

このノウハウを使えることによって手に入る未来を想像させてあげる。

実績者の声なども交えるとさらによし。

## ステップ6

痛みの増幅

未来を見せた状態で現状を突きつける。

このままではいけないと再認識させ、現状を打破させる気持ちにさせる。

## ステップ7

### セールス

だから一緒にやりましょうと提案。

商品に興味があるか？説明をしてもいいのか？を確認。

## ステップ8

### 商品の提案・商品説明

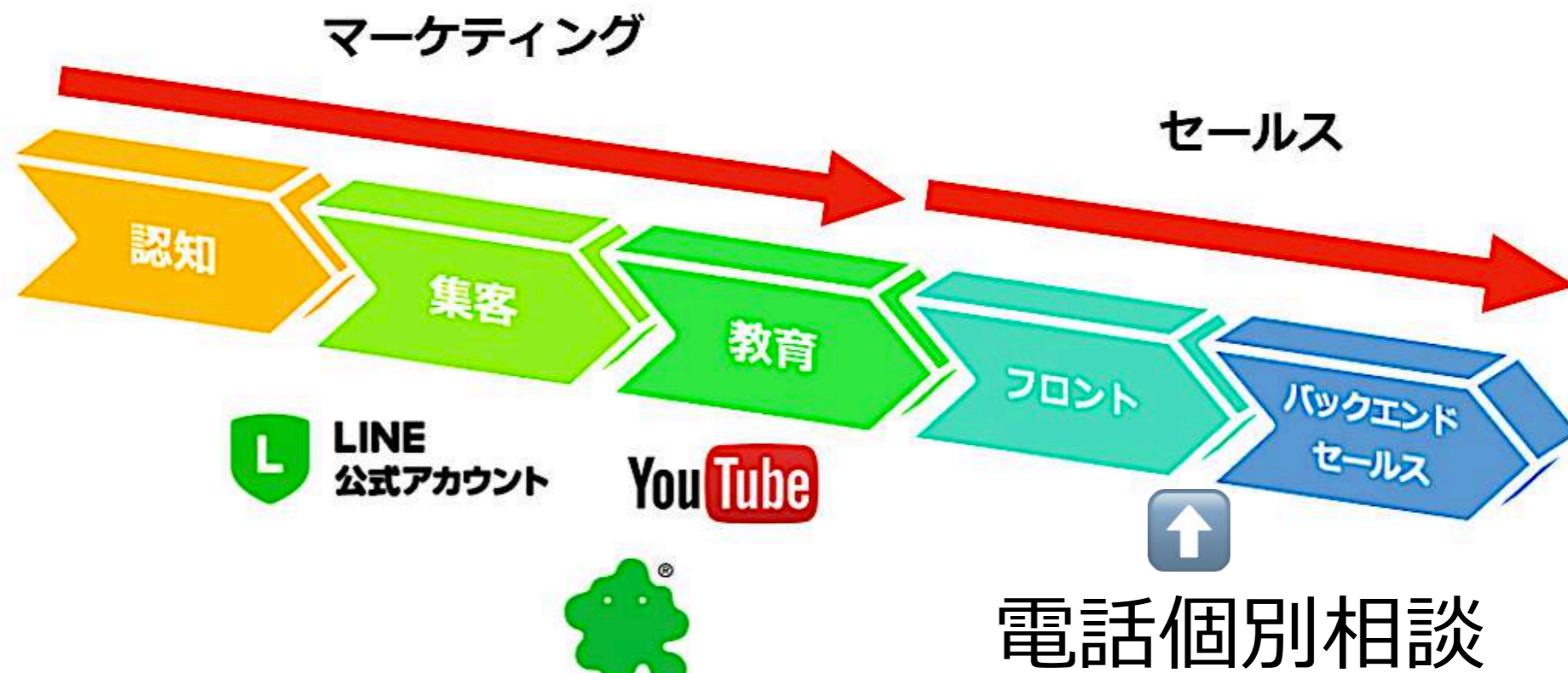
自分の商品の優れている点。他社との比較。

説明が終了した場合最後の決断で ・どちらのコースに

されますか？または ・お支払はどれがご希望ですか？

などもう受ける前提で話を進め決済までする

## 2、フロントセミナー⇒電話相談（個別）



フロントは？



15分の電話相談

# フロントセミナー後の15分電話相談のテンプレート

- ・ スクールの相談の場合→スクールの説明

- ・ それ以外の自分の相談

⇒ 「何をすれば良いか」ポイントだけ教える。

そこに関してはまたライブでお伝えするので  
絡みに来てくださいね！

とにかく話を聞いただけ！！

# 電話相談会の目的

教育を数回にわたり行い、  
意図して接触回数を増やし信頼を得て販売する。

先日はありがとうございました。

15分の電話相談ということで、宜しくお願いします。

## 仕事内容・サービスについて

- ・ライバルは？ 地区は？
- ・現状の悩みを聞く（ヒアリング）
- ・興味づけ、全体像（このやり方をすれば、どうなれるか？）
- ・将来どうなっていたい？
- ・その将来はどのくらい本気で達成したい？
- ・なぜその悩みを解決したいのですか？
- ・私もそうでした・・・（とここで自分の話）



**zoomセミナーを受けてみてどうでした？  
質問やわからなかったことはありますか？気になった点や  
私が開催している●●に関しての相談などございますか？**

・ お金が . . .

私もそうでした。でも今やらなくちゃ！との思いでカードで分割払いしました。知らない間に返済が終わっていました。お金をかけた方が本気になります！！

・ 主人が . . .

これから●というビジネスをしていく上には、お客様にご納得していただくことが一番大事なので、一番身近にいるご主人様を説得できないと難しいと思います。身近な上、一番の理解者だと思うので、●さんが真剣にやってみたい！とお伝えすればきっと応援してくれます。

・ 時間が . . .

今やる重要性を話す！