

不動産 客付け営業の基本

Mission

世界中に「心のゆたかさ」が
溢れた世界にする

Vision

Be Yourself

貴方らしいを住まいから実現する



一心エステート株式会社

代表取締役 高田一洋

保有資格

- 宅地建物取引士
- 管理業務主任者
- 賃貸不動産経営管理士
- 2級ファイナンシャル・プランニング技能士
- 住宅金融普及協会住宅ローンアドバイザー
- 損害保険募集人資格
- 相続診断士



**行き当たりばったりの
営業ではダメ**

インセンティブ

10年、20年で差が広がり

生涯年収に大きな差が生じる



営業力が必須項目

プロとアマチュアの違い

プロは

〇〇**性**と〇〇**性**がある

専門性

不動産の知識

(宅地建物取引士、境界、道路種別、法令など)

再現性

いつも同じ話を同じようにできないといけない

自分の周りにプロは何人いますか？

運に頼らない営業力を身に着けよう

不動産の仲介はスピードが命！

買いは情報

売りは信頼

と言われています。

「情報の収集・共有のスピード」

「営業の技術」

が重要

**客付けは大手の方が有利
というわけではありません。**

営業は自分のマーケットバリューを出すことが重要！
営業力を鍛えよう！

目次

1. 反響対応の仕方
2. 案内準備
3. 案内の進め方
4. クロージング

1. 反響対応の仕方

1. 反響対応の仕方

反響対応シートなどを使うと便利

1. 反響対応の仕方

反響ヒアリングシート					
様		質問攻めではなく、世間話の中で聞けたらBEST!!		話まったら「ちなみに～」でですかす次の話題へ!!	
		ヒアリング項目	理由	質問トークスクリプト	
端的に聞く	物件種別			●●でお探されていますか? ●●は考えていませんか? (あえて広げることで、理由と迷いを確認 ⇒ 断り文句になるよ)	
	エリア・駅			ご希望の駅やエリアは? (複数出た場合⇒1番は? ⇒理由は?) ちなみに、今はどちらにお住まいですか?	
	駅からの距離			駅からの距離については、どの位をイメージされていますか? 歩ける範囲 ⇒ 25分位でしょうか? ●●分が良い⇒例えば、(+1~3分)で良い物件の場合、検討は難しいですか?	
	スペック (2階? 3階? 間取りは? 敷地は?)			駅近の3階建て希望の方が多くなっていますが、2階、3階の強い希望はございますか? 間取りのご希望はありますか? ⇒何名様でお住まいになられますか? ちなみに、お車はお持ちでいらっしゃいますか? ⇒車種、大きさはどの位?	
	支払い希望 (ボーナスも)			毎月のご返済希望額は? ボーナスは? ⇒●●●●万円位の物件ですね お車のローンはございますか?	
動機!	ちなみに、何かご理由があって住まい探しを始められましたか?			「そうなんですね。ちなみに～」で動機を掘り下げていく!	
動機↓流れで順番に				通勤	ちなみにご勤務先はどちらになられますか? どの位かかりますか? 私も仕事をしている身なので通勤面は非常に重要だと思います。 車ですか? 電車ですか? 一車の場合 (社用車? 2台必要?)
				家賃	ツツツお支払いはいくらですか? 無理なご提案にならない様、安心な資金計画を一度お話ししたいと思います。
				手狭	ちなみに、事前審査は既に行なっていますか? 今はどの位の広さなんですか? 中学校位になるとお子様も部活などであまり家にいなくなるので、 小学生のうちにお部屋があると、子供も喜んでくれて良いですね。
				年齢	ちなみに、今はおいくつでいらっしゃいますか? 30代 ⇒少し繰り上げるだけで定年までには返済が出来て安心です。 40代 ⇒50代になると銀行の審査もきびしくなるので今が良いですね。
				金利	同じ理由で、今探し始める方が本当に多いですね。 今は●●ですが、毎月金利優遇は見直しがありません。 事前審査を行えば、獲得した条件は●ヶ月有効なので、オススメです!
見学済物件数は?		具体的に見学した物件	その中で、これだ! という物件	何故決められないのか? 何故良いと思えないのか?	
件			有 無		
平日の追客アポイント		希望と相場のずれ	本命物件	予測される懸念事項	
曜 時 TEL メール		有 無			
上司レビュー項目					
平日の追客内容		平日の追客結果		その結果、当日の本命物件	

1. 反響対応の仕方

端的に聞く



ヒアリング項目	
物件種別	
エリア・駅	
駅からの距離	
スペック (2階？ 3階？ 間取りは？ 敷地は？)	
支払い希望（ボーナスも）	

動機！

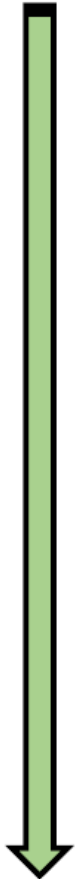
ちなみに、何かご理由があって住まい探しを始められましたか？

1. 反響対応の仕方

動機！

ちなみに、何かご理由があって住まい探しを始められましたか？

動
機
↓
流
れ
で
順
番
に



1. 反響対応の仕方



接客戦略シート

購入する瀬戸際で、お客様は振り返って不安になる！
振り返る先に向けて布石を打つ！振り返って何も無ければ進む！！

様

本命物件

[illegible]

1. 反響対応の仕方

ポイント1

物件の**人気感**を出す

「本日で●件もお問合せがある」

1. 反響対応の仕方

ポイント2

ヒアリング

「なんでこの物件に問合せたか」

1. 反響対応の仕方

ポイント3

購入に関する

期待感・ワクワク感を持ってもらう

2. 案内準備

2. 案内準備

ヒアリングシートで事前準備ができている状態
ヒアリングシートを基に

①お客様についてSNSなどで調べる

(Facebook、Instagram、Twitter、インターネット)

②対象の類似物件を未公開も含めて確認し、
案内の前に、他の物件も紹介しておく
(同じエリア、近い面積、似ている間取り)



興味があれば、同日に案内も可能

③事前に

自己紹介プロフィールを送る

④案内する**物件の情報**をしっかりとっておく

(駅までのルート、スーパー、学区、ごみ置き場、
共用施設、管理人、分譲会社、バスの時刻表、
スポーツジム、クリーニング、コンビニ、銀行、役所など)

⑤当日は早めに現地に行って、
居住中ならマンションの共用施設や
周辺環境を確認しておくなど

空室物件の事前準備

- ・スリッパ準備
- ・天井高を測っておく
- ・カーテン開ける
- ・電気を全部つける

(特に玄関・廊下・トイレ・洗面化粧台・お風呂は必須)

- ・必要であれば換気
- ・設備や仕様の確認

3. 案内の進め方

なぜ案内後の次回アポイントが取れないのか？



物件案内の仕方が間違っているから

案内時のポイント



感度を出すこと

3. 案内の進め方

【管理職が聞きたいこと】

- ・ 属性
- ・ 年収
- ・ 勤務先
- ・ 勤続年数
- ・ 動機 etc

家を買える人かどうかを判定したい



【お客様が聞きたいこと】

- ・ 物件の概要
- ・ インターネットでは分かりえない事
- ・ 設備の説明
- ・ 使い方
- ・ メリットとデメリット etc

純粹に物件のことについて知りたい

3. 案内の進め方

案内の進め方

挨拶

先に販売図面などの資料は渡さない！

案内終了後に渡すのが正解◎

部屋に入る前に マンションの概要を説明する

(築年数、総戸数、分譲会社など)

3. 案内の進め方

リビングへ向かう

「どうぞリビングまでお進みください」
とお客様を誘導する

3. 案内の進め方

リビングで

方位・方角・広さを話す

キッチン

大切なことはお客様をキッチンの中に誘導すること



洗面化粧台、浴室、トイレの案内方法も同様に。

【超重要】

玄関まわりの説明が終わったら、すかさず

「もう一度リビングをご確認ください。」

とリビングにお客様をお戻します。

居室案内からのヒアリング ★

必ず聞くことは以下の3つ

- ① 今は賃貸なのか持ち家なのか？
- ② 月々の支払いはいくらなのか？
- ③ 今は何平米のところに住んでいるのか？

魔法の質問 1

リビングに戻ったら必ず

「〇〇様は、なぜこの物件に問い合わせたの
ですか？」

→ どこを評価しているのかが分かる

魔法の質問2

「今のおうちと比べていなかですか？」

→ この物件が良いか懸念があるかが分かる

魔法の質問3

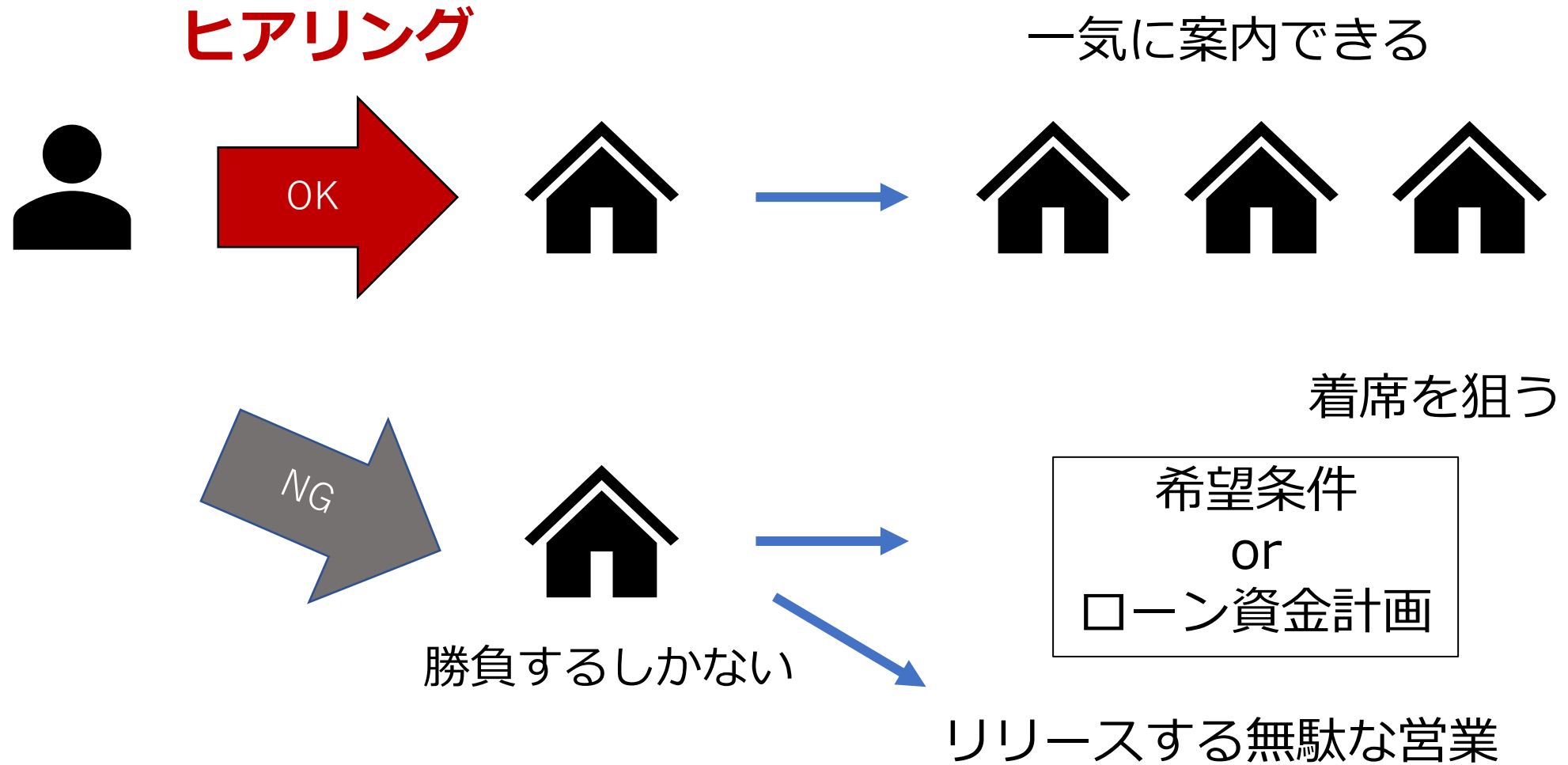
「この物件で話を進めることができそう
ですか？」

① 物件に対する課題や問題

→ 「では、そのような希望に合う物件を提案します」などと
接客になります。

② 物件はO K そうだけどお金に関する不安がある、相談がしたい。

→ ローン、資金計画の話で次回接客になります。



●一戸建て案内の進め方

・案内手順

- ・ 2 階建て：リビング → キッチン → 水回り → 居室
→ リビング
- ・ 3 階建て：1 階 → 2 階 → 3 階 → 2 階（接客）

■なぜ、「動機付け」が必要なのか？

期限が決まらないと、営業を組み立てられない！

「いつまでに！」

これが、最重要課題です。

■ 動機付けが出来ていないと、 成約率は絶対に上がりません！！

「別に今じゃなくても…」 「急いでないので…」
言われることが無いでしょうか？

→どれだけ方向性をつけて、たくさん案内をしても、
最後でこれを言われたら全て水の泡です

<目的> 何を買うか！では無く、今買う！

※今、市場に出ている物件の中で、希望に合うものがあればそれが
BESTな選択！お客様と、営業マンがここを共通認識に！！

動機って…

- ・ 結婚したので、そろそろ
- ・ 賃貸の更新が2年後なので
- ・ 子供が生まれて手狭で
- ・ 社宅住まいなのでいつかは
- ・ 家賃がもったいないから



これは動機
ではない！

お客様にとっての買い時！

- ・結婚したので、そろそろ
- ・賃貸の更新が2年後なので
- ・子供が生まれて手狭で
- ・社宅住まいなのでいつかは
- ・家賃がもったいないから

お客様次第の内容

これが、“今買う”動機にはなりません！

判断はお客様に委ねる形になり
最終的に、見送るという結論もお客様次第！

<家探しの動機と、“今買う”動機の違い>

お客様にとっての買い時

- ・結婚したので、そろそろ
- ・賃貸の更新が2年後なので
- ・子供が生まれて手狭で
- ・社宅住まいなのでいつかは
- ・家賃がもったいないから



一般的な買い時

- ・過去最低の低金利⇒金利上昇！
- ・建築コストアップの影響
- ・消費税10%に向けて駆け込み需要
- ・各種税制優遇
- ・オリンピックの影響

お客様次第の内容

これが、“今買う”動機にはなりません！

物件次第で、判断はお客様に委ねる形になり
最終的に、見送るという結論もお客様次第

動機付けが必要！！

今後、住宅の購入環境がどうなっていくのか？という点をポイントに

**いつか買うなら、
今がBEST！**

をお客様に理解してもらう！

<家探しの動機と、“今買う”動機の違い>

お客様にとっての買い時

- ・子供が生まれて手狭で・・・

まあ、そのうち良い物件でてくるのかな

本命物件見学⇒感度出ちゃった！

ん～良いのは分かるけど
別に今じゃなくても

お客様

「もうちょっと見たい。今回は見送ります。」

営業マン

「**でも**こんな**物件**無いですよ！」

一般的な買い時

- ・過去最低の低金利⇒金利上昇！
- ・建築コストアップの影響
- ・消費税10%に向けて駆け込み需要
- ・各種税制優遇
- ・他のお客様も今選んでますよ～

え？来年になるとそんな損するの？
やっぱ皆買ってるんだ。。。

いつか買うなら、今がBEST！

お客様「今、決めたほうが良いのかなぁ。。。」

営業マン「いつか購入するのであれば時期的には一番良いと思いますが。。。」

ご清聴ありがとうございました。