

「モエル塾生メルマガ 20250212」

今日のテーマは

【お客さんの本音は4ステップで引き出せます】

先日、グループコンサルで相談を受けました

「質問してもお客さんが本音を話してくれない…
表面的な話で終わってしまう…どうすればいいですか？」

本音を引き出す方法は色々ありますが一例をご紹介します。

それは、たった4つのステップを繰り返すだけで、
お客さんが驚くほど具体的な「困りごと」を話してくれるようになります。

4つのステップは1.承諾、2.質問、3.深堀、4.確認を繰り返すだけです。

では、順番に説明しますね。

1 承諾

「必要なことだけ質問してもいいですか？」

この一言で質問が簡潔に感じられ、答える負担が軽くなります。

2.質問

「普段どんなことで困っていますか？」

広い質問から始めることで、相手が話しやすい雰囲気を作ります。

3.深堀

「それはどんな場面で特に感じますか？」

相手の答えを繰り返しながら掘り下げると、本音が見えてきます。

4.確認

「つまり、こういうことでお困りなんですね？」

相手の話を整理し、認識のズレを防ぎます。ここで信頼が深まります。

ここで、もう一つのポイント

この4ステップを繰り返す際、2回目の1.承諾では、こう聞いてみてください。

「もう少しだけ質問していいですか？」

この一言が、お客さんに「自分の話をちゃんと聞いてくれている」と感じさせ、さらに深い本音を引き出すきっかけになります…

このステップを繰り返すと自然にお相手の本音が聞けるようになります。

ぜひお試しください。