

こんにちは！小松茂則です(^^)

今週のモエル塾通信をお届けします。

私の X に投稿した記事をアレンジして共有させていただきます。

テーマは本当の **【お客さんの本音を引き出す 4 ステップ】** です。

「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…」

そんな悩み、ありませんか？

実は、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「本音」を話してくれるようになります。

具体的には…

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 回目の承諾のときに、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4つのステップを繰り返すだけで、
お客さんの本音が驚くほど引き出せるようになります。

次のお客さんとの会話で、ぜひ試してみてください！