01 観察と記録

事実と仮説を分ける

一度に一つの場面を選びます。未確認の欄は空欄のまま残し、実顧客の氏名・連絡先・機密情報は書かないでください。

練習日・題材の仮名

場面 信頼形成 / ヒアリング / 提案 / 反論 / 意思決定

顧客の発言・確認済み事実

自分の仮説

数字・比較基準の出所

実行した質問・条件の説明

顧客役による訂正

まだ確認していない条件

次の判断に必要な情報

誰が何をいつ確認するか

今回は進めない条件

次回に直す一点

02 課題1 / 提案

同じ条件を二つの見方で説明する

元の条件を一つ書き、減る負担と残る負担を別々に説明します。練習例は1件10分の作業が8分になる架空の想定です。実商品の効果を示す数値ではありません。

元の条件・根拠

減る負担を中心とした説明

残る負担を中心とした説明

共通する費用・対象範囲・制約

確認する3点

数字と対象範囲が一致している / 制約と残る負担を隠していない / どちらの説明でも同じ事実へ戻せる

終了条件

3点を満たせなければ、説得力を高める前に条件の不一致を修正します。

03 課題2 / 比較基準

金額の意味を確認する

顧客役は「現在の費用」「予算上限」「他社見積もり」のどれかを設定します。営業役は数字の出所と含まれる範囲を聞き、確認した内容を要約します。

顧客役の設定

営業役が聞いた確認質問

条件をそろえるための不足情報

要約への訂正

終了条件

答えを誘導せず、数字の意味と範囲を確認できれば終了です。足りなければ同じ場面を再実演します。

04 課題3 / 反論と振り返り

要約してから答える

顧客役は「費用は理解したが、導入担当者が足りない」と伝えます。営業役はすぐ値引きせず、懸念を要約して確認します。記事用の架空設定です。

顧客の懸念の要約 / 顧客役の訂正・確認

回答できる支援範囲

持ち帰る項目と確認先

終了条件

確認済みと未確認を分け、分からない支援を約束せず、次の確認先を決められれば終了します。成約や顧客役の賛同を終了条件にしません。

一回目に抜けた行動 / 修正した一点

再実演で実行できた証拠

実商談へ持ち込む際の確認事項

受注の有無だけで心理効果や練習の成果を断定しません。合わない場合や見送りの意思がある場合は追及せず終了します。