

【クロージング・トーク サンプル】

ポイント 達成したイメージを売ること

トークの流れ

1. ウェルカムメッセージ

今日はお時間をいただきありがとうございます。
感謝。短い時間だが最高・最善を尽くし、あなたに貢献できるようにしたいという
メッセージを。

2. 「アイスブレイク」& 「オープンにお互いを紹介」

(3分～5分) 自然な世間話、笑いを入れるような感じでOK

3. 事前にセールスの許可をとる

どう自己投資していくかどう改善していくのかの話をしていきますがOKですか？

「今日はセッションの最後に、私のコーチングプログラムのご案内が入りますが、よろしいですか？」

- ・了解しました彙では、いきましょう！
- ・そのつもりはありません...彙では、役立つセッションをさせていただきますね。
(お客様の声、アンケートはもらう)

4. 現在の状況を確認する質問(ヒアリングする)

お客様がどのような状態にあるのかを確認する

クライアントのストーリーを聞く

「まずは現状を教えてください」

相手の期待値と真の願いを確認すること(最初の30分で)

⇒「ゴールに向かうときに、壁になっている物はなんですか？」

⇒「1人で実行して今まではどんな状況でしたか？」

(1人ではできないと認識していただく)

⇒「1人でできないと思ったのはどの部分ですか？」

(1人ではできないと認識していただく)

(アンケートや質問シートなどの事前アンケートを利用)

⇒「過去に妨げになった物はなんですか？どんな思い込みが妨げになってますか？」

⇒「もっと詳しく教えてください、具体的には？ 詳細はどんな感じですか？」

⇒「今までいくら投資してきましたか？」

「価値づけ教育」

(・私の知り合いは、100万、200万の講座に使ってました。

・私も何時間も頑張って見たけどやっぱり元に戻ってしまうんですね。。。)

自分のストーリーも語ることで、親近感を得る

★「yesセット法」で確認&共感★

⇒「○○な部分が問題になっているんですね？」

「それは辛いですね、、私も似たようなことがありました・・・」

5.「問題」の指摘&整理

相手が話してくださった問題をこちらから再度伝えることで相手の心に落としてもらう

相手が言った悩みを整理して羅列することで悩みが明確になる

「問題を整理すると、本質的原因は複数ありますね・・・」

(その人が気が付いてない潜在的原因を複数指摘していく)

「細分化すると複数問題があるので、結構、時間がかかり、かなり大変だと思います。」

「現実的な話をすると、半年とかは必要でしょうね・・・」

6.得たい成果を確認する質問(ゴールの明確化)

お客様がどの程度の成果が欲しいのかを確認すること

お客様の中でイメージ出来ている、さらに奥にある本当のニーズを聞き出すことが大切。

(「欲求」の背景や意図をすべて聞き出していく)

⇒「ゴールはどこですか？どんな状態になりたいですか？」

⇒「なぜ、それがやりたいのですか？」

⇒「その後、どうなりたいのですか？」

⇒「具体的にはどうなりたいですか？」

⇒「もっと詳しく話すと？」

～ポイント～

「yesセット法」を利用することで確認&共感

⇒「○○ということですか？」(確認)

⇒「それはワクワクしますよね？」(共感)

最後まで本当のゴールを聞き出せているか？を確認していく

⇒『本当にこの状態が真のゴールでよろしいですか？』

⇒『これで完璧なゴールですか？心の底からワクワクするゴールですか？』

⇒『そのゴールにたどり着いたら何をしたいですか？』

見込みクライアントの「顔が輝き」「テンションが上がっている」のを確認できたら、次の段階へ

7.「現在の状況」と「得たい未来」の差を確認する質問

比較する方法

「現状が続くと、どれだけ大変ですか？」 ⇒ 地獄

「先ほどの問題を完全に解決する方法はありますか？」 ⇒ 地獄

「○○の状態になると、やっぱりよい状態ですか？」 ⇒ 天国

「○○の状態だと、どんないいことがありますか？」 ⇒ 天国

例)資格ジブシーになり、300万使った、でも起業できない(地獄)

(第三者で、こんな苦勞した人が実際いました、みんなそうなんです)

8.お客様の未来を一緒に描く

「お客様がなりたい未来」を手に入れられるということをお客様の「言葉」と「画像」でイメージしていただけるように、お客様が目指している未来を具体的にイメージ出来るように誘導する。

たとえば、恋愛コーチングを購入することを迷っているお客様に対しては、「素晴らしいパートナーと出会い、結婚をし、誰もがうらやましいと思うような家に住み。。。」という未来を共有していきます。

9.問題点を解決したいと思っているかの同意を取る

明確になった問題点をお客様が本気で問題解決をしたいと考えているかの同意を取る

10.解決ステップを説明

ここで初めて、自分の商品やサービスのオファーをスタートします。

「解決ステップ」を説明
(「この人と一緒にあればできる」安心感と確信して頂く)

「あなたの問題を解決し、ゴールまで達成できる、他ではない“独自のプロセス・メソッド”を詳しく説明していきますね！」

- 1ステップ目 「このステップでは○○について詳しく解決していきます、例えば」
⇒ こんなことができるようになります
- 2ステップ目 「このステップでは○○について詳しく説明していきます、例えば」
⇒ ○○点で○○が変わります。

事前に作った企画書を使って話すの良いです

11. 問題解決できる商品のオファー

ここで初めて、自分の商品やサービス内容のオファーをします。(企画書を使う)

この時点で値段は言わない
サポート内容や特典などすべて話す

「どのコースが○○さんにとっては理想的ですかね？」(コースが2-3ある場合)

(迷っている場合、「う～ん」と考えている時間が長い場合)
⇒ 「どの点で選択を迷ってますか？」
(それでも、「う～ん」という感じの場合は)
⇒ 「仮でやるとしたら、ですよ」

「仮にやるとしたら……」を組み込むと契約した場合をイメージしやすくなる

(テストクロージングといいます)

テストクロージングとは

「仮に導入していただくとしたら、いつ頃が良いですか？」

「仮にご購入いただく場合、どのオプションをご希望されますか？」

など、契約後の具体的なイメージがわくような質問をしてみましょう。

あくまでも購入したケースを想定したという前提で話をし、希望される導入時期ならどの日程で納品可能なのか、オプションを付けた場合どのぐらいの値段になるのかを説明しつつ、具体的な購入に向けてさりげなくリードしていきます。

これは心理学でいうところの「一貫性の原理」を利用したものです。

自分自身の発言や態度を一貫したものになりたいという心理のことで、仮であっても肯定的な回答を繰り返した顧客は「断りたくない」という気持ちになっていきます。

12.提案する商品によって問題解決できることが相互理解になってるか同意を取る

提案する商品がお客様の問題解決できることを、お互いで確認し合う。

商品をオファーする上で、お客様から『絶対必要なもの』・『あったら嬉しいもの』が出てきます。

13.価格のオファー

できればベースでOK

↓

~~~~~

クロージングをする前には、「相場確認」と「ふくらまし」が必要。

金額を伝える前に、まず相場観を知ってもらいます。

お客様はだいたいの相場観をお持ちです。

その相場と比較しながら、いかに勧めている商品に付加価値があって、お得であるかということ伝えていきます。

⇒ 『このコースだと巷では〇〇円で販売されているようですね。』

~~~~~

実際の契約内容やプラン、金額の払い方などを説明していく。

お客様が迷ったら、お金の話は出さないでおく。

「ここまでは商品の話でした。ここからはお金の話をしますが、お金以外でわからない点はありませんか？」など、区別することが必要。

「わかりました、〇〇コースですね」

「では、値段なんですが」

「プラチナコース ⇒ 〇〇円、スタンダードコース ⇒ 〇〇円です。」

「銀行一括、クレジット、クレジット分割」など色々対応できます！

ただし、今回、限定で特別な条件があります。(すぐに言う)

条件は2つありまして

- (1)「実名なし・写真なし」でも結構ですので「お客様の声」に協力してくれる
- (2)今回、この場で決断ができる (または3日以内)

この場合は

- ⇒ 返金保証
 - ⇒ サポート期間無料で1ヶ月延長保証
 - ⇒ 値引き (5万以上)
- をしています。
(あなたが考えたオファーや特典内容を説明します)

なぜなら「早く決断・行動」できる人は、大きな結果が早く出やすいからです
私にとっても大きな実績になるので、ぜひ私のHPでも紹介したいのです。
(素直に言う)

- もし、受けるとしたら、どのコースに最も興味がありますか？
迷っている場合、考え込んでいる場合
- ・ どの点で迷っていますか？
 - ・ 仮に、ということでOKです

14 限定性を伝える

- ・お支払い方法(銀行一括、銀行分割、クレジットETC...)
- ※融通が効く。個別対応可能などケースバイケースで
- ・本日限定、3日以内限定
- ・一括払い限定
- ・あと〇名限定
価格、特典、プレミアムなサービス

15 目標達成のために受けてみませんか？ と相手の意思をしっかりと聞く

「いかがですか？」という風に問いかけ、意思を確認する。

今すぐ商品がほしいというお客様には必要ありませんが、「今日すぐには買わなくてもいい」というお客様は一定数いらっしゃいます。

その場合、「いかがですか？」と聞かれなければ、決断するきっかけが持てないし、何で悩んでいるか、がわかりません。

「拒絶が怖い」という感情を乗り越え、自信を持って決断を促す質問をしましょう。

「このコースだと、〇〇(お客様が手にしたい未来)が手に入るのですが、このコースでよろしいですか？(やってみますか?)」 (クロージング)

- ⇒ 沈黙にして、yesを待つ
- ⇒ はい
- ⇒ 承知しました、ではお支払はどうしましょうか？
- ⇒ 3日以内に入金をお願いできますか？ 特別条件が無効になります。
- ⇒ 契約書を本日中に送りますので、目を通していただき問題なければ、契約とご入金をお願いします。
- ⇒ わからない所があれば、いつでもメールください。

沈黙が15秒以上続く場合

「何か困っている点がありますか？不安な点がありますか？」

お客様の不安でよくあるパターン

1 お金がないんです

⇒「分割でも対応できます、例えばおいくらぐらいからだったら可能ですか？」

⇒「今お金がないと言っている人は、来月も3ヶ月後も変わらないままです。。。

時間

は戻ってきませんよ」

⇒「では、どれくらいの内容であれば、可能ですか？」

集客の初期のみ、実績を作るために、お客様に合わせてカリキュラムを減らして
額を落として販売するのもあり。

金

2 今、忙しい 今じゃなくてもよい、考えてみます

⇒「では、今ではなく、いつぐらいスタートがよいですか？」

3 自信がない、効果があるかわからない

⇒「できるまでサポートします♪ そうすれば100%今より良くなります！」

(保証がついています)

⇒「返金もあります」

4 迷っている

・どの点で迷っていますか？

・どの点を考えたいですか？

・お悩みの点があれば解決したいのですが？

・柔軟に対応するので遠慮なく言ってください

→・なるほど、了解です。では、どのような条件であれば受けてみたいですか？

(ダウンセルも視野)

トークの方法

★「yesセット法」で確認&共感★

-Yesという答えを言ってもらえるような質問の仕方をするやり方です。

これは辛いですね → はい、辛いです。

こうなれると嬉しいですね → はい、嬉しいです。

すごく努力されたんですね → はい、頑張りました。

お客様からしたら、「自分のことをわかってくれている」と思ってください。

★ YES ! SO THAT法

最初はお客様を肯定し、その後「間違っていますよ」と攻めていく方法

「でも」という言葉を「だからこそ」に置き換えるだけで、お客様のプラスになるような提案に聞こえます。

最後に

あなたには可能性がある。絶対に出来る。私は信じている。」というメッセージを伝える。

Check Point

- 相手と契約し、セッションしている自分をイメージする
- 相手が期待していることを明確にしていく(最初の30分で)
- セールスの時間の前に、自分・商品に対してのセルフイメージを高める
- 相手のためになっている商品だとイメージする
- 契約後の相手の未来のイメージしてもらう(あくまでもお客様の未来をイメージしてもらう)
- ミラーリング方法で話す、相手のペースに合わせること
- 「私はあなたに興味を持っている」という姿勢を全力で相手に伝えること。
- 「全身であいづちを打ち」「うなづき」「目を見ている」。(あいづちは大きさに)
- お客様を急かし、早く答えをもらおうとしない
 - 決断するのはお客様ですので、契約を急かして不信感を与えるようなことのないようにしましょう。
- クロージング後の沈黙を恐れない
 - 提案が終わったら「いかがでしょうか？」と言わせて、その後は顧客が口を開くまで自信たっぷりの様子で待ちましょう。
- 松竹梅のプランから選んでいただく。
 - 価格をわけた3種類のプランを用意し、そこから選んでもらうのも効果的です。
- 自信たっぷりに振る舞う
 - 笑顔を保つ
 - 背筋をしっかり伸ばす
 - 相手の目を見る。目をそらさない
 - 顎や髪の毛を触らない
 - 動作を大きく、ゆっくりにする
 - ゆっくり、はっきりと話す
 - 「～なので、～ですから…」というようにだらだら話さず、「～です。だから～」というように語尾をはっきり切る
- 言葉の穴を3回掘る
 - 自分が何気なく使っている言葉も、深掘りするクセをつけましょう。
 - お客様がいう「快適な家」とはどのような状態か。
 - 「温度調節」なのか、「天井の高さ」なのか。それとも「キッチンが広いことなのか」。
 - 言葉を3回以上は深掘りしましょう。
- 相手のことを名前で「○○さん」と呼ぶ。
- 相手の価値観を尊重する

- 信頼関係を作る
- あなたにとって価値があるサービスだと伝える
- 感情的な理由を明確にしてもらうようにする
- 論理的理由を明確にしてもらうようにする
- 料金提示は一番最後に提示すること
- お客様に不要な情報は極力削り、専門用語は使わない
- クロージグの流れの中で何かミスをしたとしても、ひとつでも「良かったこと」を見つけること。

zoomでのクロージグのポイント

1. オンラインでのセッションでは伝わらないのでは?という思い込みを捨てる
2. 相手の想像力を高められる言葉を選ぶ
3. 臨場感を高めるトークをする
4. zoomで映えるメイクと洋服を選ぶ
5. 背景に注意する。背景機能を使うなら、プロとして認識される背景を使用する
6. こちら側のリアクションは高め・多めに
7. 上から目線にならないようにカメラの位置チェック
8. 明るめに見えるようにライトで調整
9. アンケートのお願いと写真撮影を忘れないこと