

## 後出し提案書 ヒアリング項目

0.なぜこのタイミングだと思ったのか？だったのか？

相談に来るのは、いつでも良かったはず。去年でも、1年後でも良かったはず。

どうしてこのタイミングで相談しようと思ったのか？を聞く

※0番としているのは、こちらからヒアリングを依頼した場合は、使えない。あくまで相手から相談が来た際に使う質問。

※最初に聞いておく意図

提案の最後に「今じゃないんですよね」と言われることを想定して、ここで聞いておくことによって対処する。

1.現状について（状況・悩み・不安をできる限り「具体的に」「詳しく」）

まず面談相手の状況を聞く・ビジネスの内容・売上の規模感など現在の状況を聞く

「悩み」…今の困っていること

「不安」…将来漠然としていること

を分けて、「具体的に」「詳しく」聞いていくことを意識する

2.それに対する最大の課題（だと思っていること）は？

1の質問で言われた状況に対して、一番の問題・課題だと考えていることを聞く。

ここで重要なことは、問題・課題だと思っていることは「相手がそう思っていること」であって、「本当の問題・課題」ではないことを意識しておく。

※ここでのポイント

ここでは、あなたが「そこではないよな」と思ったとしても、一旦置いておき、相手のことを受けられることが大事。ここで答えてしまうと、そこで相手が満足してしまう。

3.それが重要だと思っている理由は？

2で答えた最大の問題・課題がなぜ重要なのか？を確認する。それにより、その問題が解決したものが「欲しい結果」であることがわかる。それを解決する提案・解決策をこちらで用意する準備ができる。

※ここでのポイントは、このタイミングでも、その課題や欲しい結果に対して、解決策や提案は控えるようにする。

#### 4.課題解決のためにこれまで購入してきた商品（かけてきた時間とお金）

ヒアリングしているお客さんが、これまで購入してきた商品を確認することで、どれくらい問題解決にお金をかける余裕・予算があるかを把握する。また、自分が提案した際に、内容やデメリットの部分が被らないようにするために、事前にここで把握する。

#### 5.課題解決でこれまで失敗してきたこと（最近 or これまでで一番不満なこと）

どんな失敗をしてきたのか？を聞くことで、自分が提案する際に、補足したり手厚くするポイントになる。

※この質問のポイントは、自分が提案するサービスと同じような商品で失敗をしてきた場合、「似たような商品」に対して、ネガティブなイメージを持ってしまっている可能性がある。そこで、自分の商品は今まで失敗してきた同じような商品とは違うことを伝えるためのポイントを抑えておく。

#### 6.課題解決のために現在取り組んでいること（今まさに格闘していること）

今まさに取り組んでいることを聞くことで、提案する内容が被らないようにする。

提案の最後に「実は今他のサービスを受けているを受けていて…」と言われると、反論処理が説得っぽくなってしまう。

このタイミングで聞くことで、もし他のサービスを受けているを言われた場合。他を受けているにも関わらず、相談に来ているということは、その商品では問題が解決しないことを心の底では思っていることが言える。

#### 7.理想の状態は？（できる限り具体的に）

問題が解決したらどうなりたいのか？どんな状態になれば最高なのか？を聞いていきます。つい専門家は、お客さんは「問題に対しての解決策が欲しい」と思いがちですが、そうではなく、「自分がどうなれるのか？」という欲しい未来に対してお金を払います。

なので、欲しい未来・理想の状態もできる限り具体的に聞きます。

#### 8.それが手に入ることで、どんな良いことが起こる？（起こる想像ができる？）

欲しい未来が手に入ることで、結果どんなことがあるのか？を具体的に聞いていくことで、欲しい未来が改めて、自分にとってお金を払っても欲しい結果であることを、さらに理解してもらいます。

9. 「何」が手に入ったら嬉しい？（お金を払っても欲しい結果は？）

8 までを聞いた上で、「今」何が欲しいのか？もし直近でお金を払ってでも欲しい結果があるとしたらそれは何か？を聞いていきます。それがわかれば、一番手っ取り早いのは、その欲しいものを提供できれば、自然と提案・契約の流れに繋がっていきます。

※最大のポイントは、

「もし、〇〇（お金を払っても欲しい結果）が、実現する方法（商品）があるとしたら、興味はありますか？」

ここで必ず「イエス」をもらっておく。

↓

その後に、

あなた：「私は、ぜひあなたを応援したいと思っています！」

A プラン

あなた：「なので、もし良かったら、ちょうど〇〇にぴったりなプランがあるのですが、お話を聞きますか？（聞いてみます？）」

→（いらなかったら率直に断って頂いて良いので…（不安な人は前置く））

B プラン

あなた：「では、それを実現するプランを作ってきますので、改めてお時間頂いても良いですか？」

→後出し提案書を出す日程のアポイントを切る

C プラン

あなた：「ご協力ありがとうございました！今回ヒアリングさせて頂いたことを解決する勉強会や商品ができたら優先的に、ご招待・お声掛けさせて頂いても良いですか？」

→勉強会（セミナー）や新商品ができた際に優先的に招待する