

# 物件案内とクロージング⑥

「物件案内からクロージング編」の最終回です。

■店舗にもとる

案内が終了したら、できる限りクロージングは店舗に戻って行いましょう。店舗に戻れば、上司や先輩のサポートが受けられますし、相場の話題になったときでもデータをすぐに提示することができます。

リフォームの話になった際でも、過去の見積り金額を参考にし、顧客に資金計画のイメージを固めていたこともできます。

■店舗に戻れない場合

最後に案内した物件が

店舗から遠い、どうしても顧客の都合で当日は店舗に戻ることができない場合は、「着席して話ができれば、」着席して話ができれば、場所(カフェやファミリーストランなど)を事前に探しておきましょう。

そのような場所が無い場合は、最後の物件は空き家でクロージングすることも考慮します。マンションの場合であれば、ロビースペースのあるマンションを最後に案内することも考慮します。

■顧客が決断できず悩んだ場合

クロージングの段階で、決断できずに悩まれている顧客もいます。そのような場合は、案内前や案内時に説明したことを再度、ひとつひとつ丁寧に確認します。

例えば、これまでにヒアリングした内容を簡潔に書き添えて、「これはご希望を満たしていますね」と買主や買主の家族、関連するライフスタイルを確認しながら、「多くのニーズを満たしている物件」、「ニーズと

かけ離れていない物件」ということを理解いただき、けるよう丁寧に確認していきましょう。

■購入を見送った場合

最終的に顧客が購入を見送った場合は、「それではまた探します」という前に、「この部分がネックだったのか」を

協定できないポイントはどこだったのか」ということを教えていただき、私たちが成約率、買い手の満足度も向上します。

■購入を見送った場合

なってしまうかもしれませんが、ヒント外れに買主とクロージングを行う場面は頻繁に発生するわけではありませ

次回から「売却営業編」

株式会社RIAコア・ブレインズ

代表取締役 土屋克己

RIAコア・ブレインズのEラーニング：基本編から応用編まで

<https://ria-corebrains.co.jp/about/e-learning>