

《トップ営業マンのクロージング》5回目

物件案内とクロージング ⑤

今回から、物件案内からクロージングへの流れについて解説します。

■テストクロージング

テストクロージングは「お客様の態度」を探るために質問をすることです。

例えば案内終了後のクロージングの場面で、買い手が「今日は妻が見ていないので決められない」とおいった場合、そのまま解散するのではなく、「ご主人はいかがですか。奥さんの了解が取れた場合は、こちらの物件でお話を前に進められますか。」と確認をとっておきましょう。ご主人からの返事が「イエス」であれば、奥さんをご案内する段取りを取りましょう。

買い手が「リフォームの金額が分からないので、今日は決断できない」ということであれば、「リフォームの見積もりを取って、総額が資金計画の範囲内であれば、こちらの物件でお話を前に進められますか。」と確認し、肯定的な返事であれば急いで見積りを作成しましょう。できれば、案内前に見積もりをとっておきましょう。

■ストーリーを考える

例えば、3つの物件を案内するときに、「本命と思われる物件」を2番目に入れます。

3つめの物件をご案内した後に感想をうかがい、買い手が「さっき見たほうがいいなあ」といった場合、「もう一度先ほどの物件に戻って再度ご覧になってみますか。周辺環境などもう少し詳しくご覧になってみますか?」と質問してみます。お客様が「もう一度見てもいいですか」といったら、その物件が気になっているのではないかと、購入意欲が湧いているのではないかと、ということが推察できます。

もちろん毎回いい返事をいただけるわけではなく、「戻らなくてもいいです」と言われることもあります。お客様の態度を探るという意味ではこのようなストーリーを考えて案内する物件の順番を考えておくことも大切です。

繰り返しになりますが、物件案内の目的は「クロージング」です。案内した後の結果をあいまいにするのではなく、イエス・ノーの結論を出していただけるようなセットアップを行うことも仲介営業の大切な役割です。

今回はクロージングのポイントについて解説します。

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>