

**[リフォーム産業新聞] 2018年6月19日(火)掲載 (発信: (株)リフォーム産業新聞社)**

(1) 2018. 6. 19

リフォーム産業新聞

(平成元年9月8日第3種郵便物認可)

第1317号

2018年(平成30年)

**6月19日**  
 No.1317

毎週火曜日発行 (第5週は除く)  
 発行人: 加賀光次郎  
 年間購読料 19,000円+消費税

**リフォーム産業新聞**

The Japan Journal of Remodeling

発行所: (株)リフォーム産業新聞社  
 亀岡大塚取材班グループ  
 本社: 104-0061  
 東京都中央区銀座8-11-1  
 TEL:03 (6252) 3450 FAX:03 (6252) 3461  
 大阪支局: 530-0005  
 大阪府大阪市北区中之島2-3-18  
 中之島フェスティバルタワー16階  
**暮らしをよくする、専門メディア**

(17) 2018. 6. 19

リフォーム産業新聞

第1317号

聞き上手秘伝

〈真の動機〉

**商談が決まる!  
 ヒアリングの  
 秘訣**

言葉の奥にある心の声を引き出し、プラスαの提案をしてみよう

「本当の動機は、誰たちが来るから...」一言を聞き取ると、お客様が口にする言葉はこれだけだが、ただ「新品に替えたい」わけではなく、「後」を懸念している。「でもなるべく低予算で、完成の仕上がりも「お金の価値」もそこを懸念してマッチするプランを提案しよう、その動機を紹介する。

言葉の奥にある心の声を引き出し、プラスαの提案をしてみよう

なぜ? リフォームをを聞く



**お客様の思い込み。**  
 「トイレは絶対動かせない」

手段	観となる疑問	目的・真意	最適なプラン
キッチンが古いから交換したい	なんで?	料理中が話、家事とコミュニケーションを取りながら料理したい	対面キッチンに、リビングと手前を繋ぐキッチンや半島キッチン
廊下に足音を響かせたい	誰が使う?	近頃高齢の親との同居を考えている	完全で後悔に思えるトイレやお風呂の交換を提案
壁紙を張り替えたい	いつまで?	壁紙と子供たちが遊ぶ部屋を別れて見せてみる	壁紙の一角に壁にお絵描きができる壁紙クロス提案

「なぜ?」を聞くとお客の意識が大切

お客様の意識が大切

**気づきの意識が大切**  
 お客様の中には伝えることが苦手な方も当然いらっしゃいます。また本当のニーズに気付いていないことも。「お客様には表現しきれない思いが常にある」と考えて接客に臨めば、お客様の言葉のはしはしからも情報を得ようとして、こちらの質問の内容が変わってくると思います。



内田達也さん  
 三春情報センター  
 (神奈川県横浜市)

新しいものを提案し続ける「リフォーム業者様の黒子」でありたい。

**オリジナル建材**

1畳のオーダーサイズで製作致します。既存のこのグレードから費用に負担が軽減。

サイズはもちろん、デザインのオーダーメイドも可能なキッチンやオリジナル家具。カラーやアクセントも豊富なので、現場での色合わせだけでなく様々なお客様の要望に応えることができます。

**音**

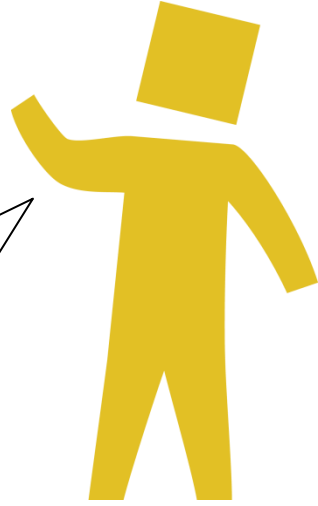
他の物件と差別化ができる音が響かすには数多くあります。お客様の希望する和室のプランニングも行うことができます。お気軽にお問合せ下さい。コストを抑えたいお客様にもお入りいただけます。

**キッチン設備**

フットライトやキッチン収納、電子レンジが設置できるキッチンや半島キッチンなどあります。

今までにない明るい色で空間を彩るキッチン。デザインが美しく、機能性が高いので、安心して使用いただけます。お客様ご自身の好みも、カラーリングや壁紙も豊富に揃っています。

**株式会社キツタカ** 本社 東京都大塚区東大塚2-16-2 TEL. 050-3388-6981 FAX. 050-3388-6982  
 大阪支店 大阪府豊中市庄内支所1-1-13 TEL. 050-3388-6984 FAX. 050-3388-6983



ミックアールスタジオでは、お客様の理想や希望とする生活スタイルを実現させるために、お客様の話をしっかり聞き、より良いご提案をさせていただいております。本件が、リフォーム産業新聞に掲載されました!