

営業スクリプト①訪問営業-調査中の近隣物件

このスクリプトでは、青文字部分がトークする箇所になっています。

POINT.1

自信を持って営業するために覚えられるまで何度もロープレをしていきましょう！

スクリプトをしっかり覚えることは相手のさまざまな返答に対応できるため、どのような返事が来ても慌てずに対応できます。
また各ステップごとの目標を達成するために、自分の伝えやすい話し言葉に修正していき自分専用のスクリプトにしていきましょう！

POINT.2

訪問数を増やしましょう！

訪問営業では「契約件数＝訪問数×成約率」であるため、営業トークを磨いて成約率を高めるだけでなく、訪問数も増やして契約件数の増加を狙いましょう。

POINT.3

断られるたびに落ち込むのではなく、分析して営業スキルを高めましょう！

飛び込み営業で100%契約をとれる営業マンはいないため、契約を断られたからといって落ち込まないようにしましょう。なぜ断られたのかを分析するチャンスです！

【STEP.1】挨拶

**ターゲットは築15年以上の少し年数が経過した物件になります。
まずは笑顔で第一印象を意識しましょう！**

〈このステップの目標〉 **玄関先まで出てきてもらう。**

こんにちは。株式会社LeadLifeの〇〇と申します。
近隣物件でローンの点検業務を行う予定でして
2点ほどご説明させて頂きたい内容がございますので、お時間少しだけよろしいでしょうか。

〈アウト返し〉

①：用件はなんですか？

→ドローン住宅点検の無料モニターのご案内とドローン飛ばす際は近隣の方に呼びかけを
しておりましてそちらのご案内となります。

②：今は忙しいから後にしてほしいんだけど...

→失礼しました。ドローン飛ばす際は近隣の方に呼びかけをしてまして、また改めさせていただきます。

③：うちは結構です！

→承知致しました。ドローン飛ばす際は近隣の方に呼びかけをしておりましたので、
案内だけポストに入れておきます。

(ドローン住宅点検におけるご案内を投函、無料モニターのチラシ)

【STEP.2】訪問内容の説明

どんな目的で来たのか理解ができないと、お客様は不安になります。
訪問の目的をできるだけ早く理解してもらいましょう！

〈このステップの目標〉 何の訪問であるのか理解してもらう。

こんにちは。改めまして株式会社LeadLifeの〇〇と申します。(名刺を渡す)
弊社がですね、住宅点検を専門で行っている会社になるのですが、
本日(明日)ドローンを飛ばして近隣住宅の点検を行う予定でして、手短に2点ご案内できればと思います。

(「ドローン住宅点検におけるご案内」の用紙を見せる！)

まず1点目が、本日(明日)にですね、近隣のご自宅で住宅点検の際にドローンを飛行させるのですが、
その際に飛行音が聞こえる場合がございます。何も知らないと、びっくりされる方も
いらっしゃいましたので、近隣の方には呼びかけの方をさせて頂いておりました。
こちら頭の片隅にいられていただければと思います。

〈アウト返し〉

①：どの物件を調査するの？

→細かい住所は個人情報の兼ね合いでお伝えできませんが、徒歩圏内の物件です。等

2点目がですね、今回、ドローン住宅点検の無料モニター様を募集させて頂いておまして
住宅の外回りだったりとか、普段生活していてもあまり確認できない屋根の上などを
ドローンを使用して無料で点検させて頂いております。

ただもちろん、状況によっては無料モニター様の対象外になってしまう場合があるのですが、
もし仮にドローンの住宅点検が無料でできるのであればご興味の方はございますかね？

〈アウト返し〉

①：悩まれている場合...

ご安心して頂きたいのが、弊社リフォーム会社ではないので、よくある点検だけは無料で
最終的に工事の契約を結ばないといけないという訳ではございませんので、そこはご安心ください。
もし宜しければ、一度条件だけ聞いて頂いて、もし必要がなければ全然断ってもらっても
問題ございませんので、ぜひリラックスしてお気軽に聞いて頂ければと思いますが
いかがでしょうか。

②：興味ないです。

→承知致しました。ありがとうございます。

火災保険に加入されている方は知っておくだけでもメリットのある事ばかりですので、
宜しければこちら(チラシかマスクを渡す)ご確認ください。

(マスクも入ってるので良かったら使ってください)

また後日興味があればお気軽にご相談くださいね。

【STEP.3】ご案内

この段階でもまだまだ不安に感じているお客様がほとんどです。
お客様に興味を持ってもらえるようメリットを的確に説明しましょう！

〈このステップの目標〉 お客様から興味を持ってもらう。

ありがとうございます。であれば簡潔にご案内させていただければと思います。

↓悩まれていたが話を聞いていただける場合は省略。
もちろん聞いて頂いてから断ってもらっても全く問題ございませんので、
ぜひリラックスしてお気軽に聞いて頂ければと思います。笑
(「ドローン住宅点検 無料モニター様募集について」の用紙を見せる。)

まず価格についてですが、通常49,800円プラス税、あとは交通費を頂いておりますが、
今回は無料モニター様になって頂くところの費用が0円でさらに交通費も弊社負担させていただきます。

続いてこちらが無料モニター様の条件となっております、
1つ目が火災保険に加入をされている。
2つ目をご自宅のことですので、ご家族の方にも無料モニターを行うことを
理解して頂く必要がございます。

まず1つ目の火災保険の加入については問題ないでしょうか。

〈アウト返し〉

①：加入していない。

→左様でございましたか。大変申し訳ございませんが今回無料モニターの対象外となります。
住宅点検を久しくされてなくて、もしご希望の場合はお気軽にご相談いただければと思います。
ありがとうございました。

→はい、加入しています。

ありがとうございます。であればチラシで概要をお伝えできればと思うのですが
今回、ご案内するの無料モニター様はお客様にとってのメリットが大きいですね、
弊社も自信持って提供しているサービスですので、ぜひ期待してワクワクしながら聞いて
いただければと思います。笑

(ドローン点検 モニター無料のチラシ表を見せる)

今回、モニター無料ということで、点検費用はモニター様になっていただくと完全無料となります。
また実際に点検している際は、リアルタイムで屋根の状態を(チラシ表の「その場でチェック」を指す)
ご確認いただけます。

冒頭でも説明させて頂いた通り、リフォーム会社ではないので、最終的には工事の契約を取りたい
というわけではございませんでしたので、工事契約も不要となっております。

では、なぜ今回のドローン点検を無料で行えるのか
という部分を説明させていただければとおもうのですが

【STEP.4】なぜ無料なのかを不安を払拭する

なぜ無料なのか、理解できないと何か落とし穴があるのではと不安に感じます。
ここでは、その不安を解消するために無料で行える理由を説明しましょう！

〈このステップの目標〉 なぜ無料なのかの疑問を解消する

先程、火災保険の加入の有無をお伺いさせていただきましたが、
(ドローン点検 モニター無料のチラシのウラを見せる)
火災保険は火事以外にも、台風などの自然災害、車の衝突やイタズラでも申請できることを
ご存知でしたでしょうか。

ありがとうございます。
弊社がですね、こういった申請のサポートを年間700件ほど行っているんですね。
なぜこういったサービスに需要があるかといいますと
やはり保険会社も商売ですので保険会社もわざわざ申請するように通達することがないんですね。
ですので申請する場合はお客様から動き出す必要がございます。

ただ多くの方が直近で屋根の点検を行っていなかったり、
申請方法が分からないという方がほとんどですので、
そういったお客様が自分では行えないということで依頼を頂いております。

今回、無料モニター様になっていただくと点検費や交通費も完全無料となっておりますが、
逆にどこで費用を頂いているのかといいますと当社のサポートで実際に保険金を受給できた場合に
完全成果報酬で受給額の38%+税を頂戴しております。

ですので、無料モニター様になっていただくと2つのパターンになるのですが、
当社のサポートでしっかり保険金を受給できた場合というのが、
サポート費用を引いた額にはなるのですが、もらいそびれていた保険金を受け取っていただける。

2つ目のパターンが被害がなかった場合や保険金の対象とならなかった場合は、
屋根の状態のお写真を無料で提供致しますので、単純に住宅点検を無料で受けられる。
というどちらかになります。

今までに火災保険の申請をされたことはございますでしょうか。
~ない~
であれば火災保険の特徴をお伝えさせていただきます。

受給できた保険金の用途は自由となっております、規約上何に使っても問題ございません。
実際8割程度が貯蓄に回されているケースがほとんどでございます。

また保険金は非課税なので、確定申告する必要もございません。
あとは火災保険は被害に合うたびに何度でも申請ができ、自動車保険と違い等級制度ではないため、
使用しても保険料は変わりません。
ですので、言い方を変えますと使用しないと損をしてしまうモデルとなっております。

火災保険の請求権が3年以内となっておりますので、点検した結果、明らかに3年以上前の被害の場合
申請ができない場合がございます。
実際申請すれば貰える保険金っていくらくらいだと思いますか？

ありがとうございます。
(営業ツールの受給事例①を見せる)
こちらが実際に弊社で申請サポートを受けたお客様の受給例となっております。
このようにちょっとした水切りの凹みだったり、屋根上ですとこのような軽度の棟板金の浮きでも
受給できる可能性があります。

【STEP.5】ヒアリング

ここまではこちらからの一方的な会話となっております。

ここからはヒアリングをしてお客様とコミュニケーションをとりましょう！

〈このステップの目標〉 お客様にできるだけ多く話しをしてもらう。

なんとなくイメージは湧いてきたと思いますが、率直に今の時点で無料モニター点検について行ってみたいとか、聞きたい点はございますか？

ここでヒアリングや聞き出しを行い、お客様にとって求めている不安点への回答をしていきましょう！
良いスタートを切るための3点で説明した【アウト返し】でしっかり回答しましょう！

〈その他アウト返し〉

①デメリットを教えてください。

→強いて言えば、着金まで2ヶ月ほどかかるという点でございます。

それ以外のデメリットはほとんどなく、申請しない予定でもらいそびれていたものを当社がお手伝いすることによって受け取っていただけるものになりますので、内容さえしっかり抑えていただければお互いメリットしかないかと思います。

我々も、完全成果報酬でしか費用いただかないので、精一杯、保険金を下ろせるよう頑張らせて頂ければとおもっております。

～キャッチボール終了後～

ありがとうございます。

【STEP.6】 締めトーク

ここまでトークができれば前向きな気持ちになっているかと思います。
しっかり契約がとれるように、今後どのように進めていくのかを

〈このステップの目標〉 この後はどのように進めていけばいいのか、理解してもらう。

最後に無料モニター様の申込み方法だけ説明したら、これで失礼させていただければと思います。
申し込み方法ですが、こちら(チラシの裏面)にQRコードがあり、読み取っていただくと
弊社のWEBページに移行されます。
(実際に自分の携帯で行う)

右下のクーポンコードがあるのですが、申込みをする際はこちらのコードを入れていただくと
保険金が30万円以上受給できた場合に、アマゾンギフト券5000円プレゼントさせてもらってます。

こちらに必要な情報を入力いただければ、申込み完了となります。
こちら火災保険の補償内容によっては申請できない場合がございますので、
そちらはご了承いただければと思います。

また、保険受給できた場合、結構大きな金額ですので、よく奥様(ご主人様)には秘密で申し込みを
される方がいらっしゃるんですが、保険契約者様ご自身でないと申請が進められませんので
ご注意ください。笑

最後に、今回の無料モニターは別のエリアでもお伺いする予定もございまして
こちらのエリアのモニター様ですと〇月〇日までには回答をお願いしております。
この日までに回答がない場合は、一度ご連絡させていただき、検討状況の最終確認をしておりますので
お電話番号を教えてくださいても宜しいでしょうか。

ありがとうございます。
只今登録させていただきましたので、もしご質問やご不明点等あればお気軽に聞いていただければ
と思います。

お忙しい中ご対応いただきありがとうございました。
それでは失礼致します。