



# オンライン営業(2)

## 聞き方

～『聴く』を示して、困り事を引き出す～

中小企業活力向上ネクストオンラインセミナー  
マーケティング分野

中小企業活力向上プロジェクトネクスト実行委員会事務局



# 「オンライン営業」セミナーのゴール

## 信頼関係

(1)  
基本マナー

(2)  
聞き方

(3)  
話し方



## Q：なぜ、聞き方が大事？

A：お客様に、たくさん  
話していただきたいから

反応が  
伝わり  
づらい

ちゃんと  
聴いて  
います

安心感

話し  
やすい  
雰囲気



# ロールプレイングで練習しましょう

## < 場面設定 >

(当社)

株式会社ネクストフーズ  
食材とお花の宅配サービス

(お客様)

当社ホームページを見て興味  
高齢者・障害者向け施設

オンライン会議システム  
初めての面談





## お客様の困り事を引き出す

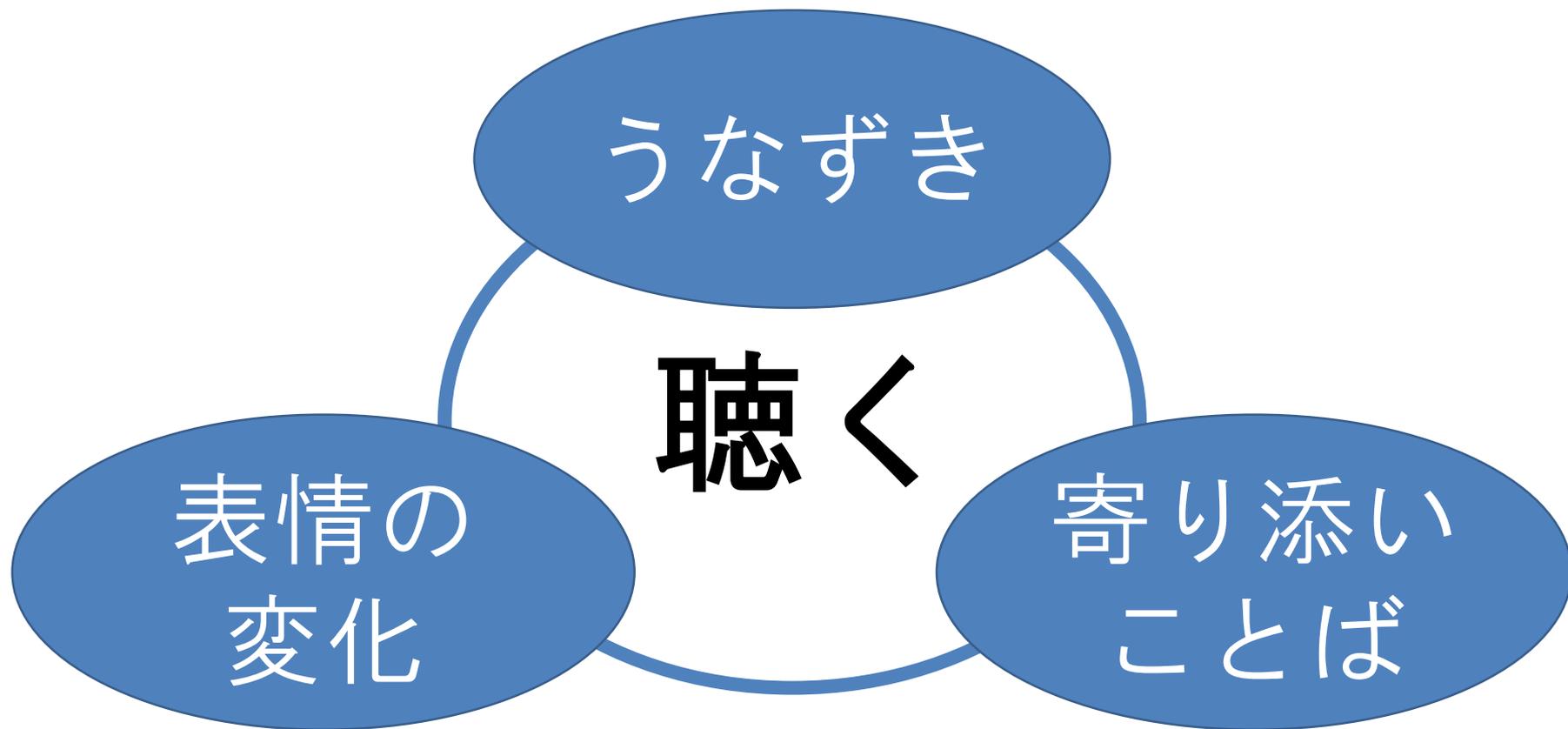
ちゃんと聴いています



話しやすい雰囲気



## 「聴いています」を示す3要素





## 安心感を与える「うなずき」

大きく

ゆったりと

気持ちを込めて



# 相手の話に応じて、表情を変える



お聞かせ  
いただけますか？



いいプランが  
あります！



感動しました



## 基本の笑顔



ご心配ですね



ありがとう  
ございます



驚きました



## 寄り添いことば

相手に寄り添う気持ちをことばで表す

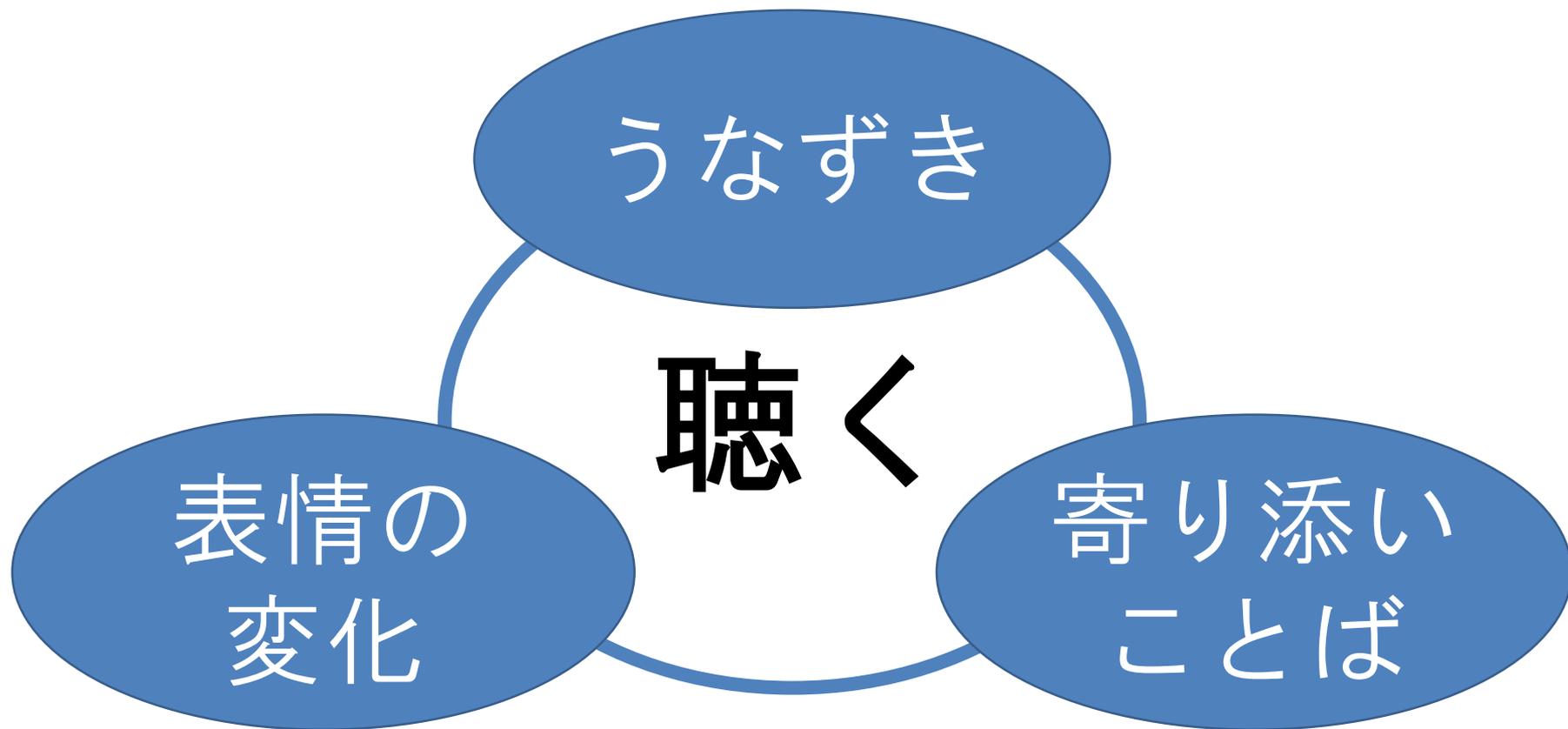
それは、ご心配ですね..

差し支えなければ、

よかったですね！



## 「聴いています」を示す3要素





## 「オンライン営業(2)」聞き方

うなずき

「聴く」を示して  
困り事を引き出す

表情  
の変化

寄り添い  
ことば