

明日から試せる！ シーン別、成功企業の オンライン商談ノウハウ

ベルフェイス株式会社

目次

- 01. 明日から使えるオンライン商談のノウハウ
- 02. シーン1 お客様との関係値を築く「自己紹介」
- 03. シーン2 必要情報の抜け漏れを防ぐ「ヒアリング」
- 04. シーン3 スマートな資料でわかりやすい「商材提案」

01.

明日から使える

オンライン商談のノウハウ



シーン別で役立つオンライン商談のノウハウ

オンライン商談をする際、対面商談と同じように商談を進めていて「やりにくい」「商談を進めづらい」と感じたことはありませんか？

実は、オンラインと対面では気をつけるべきポイントが異なります。

本Ebookでは、「明日から使えるオンライン商談のノウハウ」を以下3つシーン別で紹介します。

1. 自己紹介

2. 顧客へのヒアリング

3. 資料を使っての商材提案

02.

お客様との関係値を築く 自己紹介

シーン1



シーン1 お客様との関係値を築く自己紹介

名刺プロフィール機能を活用した自己紹介

初めての相手とオンラインで商談する時、相手との関係値を深めたい場合はbellFaceの「名刺プロフィール機能」を活用する事をおすすめします。

名刺プロフィール内にあえて「お客様と話をしやすい出身地の話」や「話題にしてもらえそうな趣味」を入れる事で、商談冒頭の自己紹介でのアイスブレイクを盛り上げやすくなります。

また、3枚の写真のうち1枚をSNSの自社会員サイトのQRコードにし、その場で登録してもらう事で、以後の接点づくりに役立てることもおすすめです。

出身地 1
出身地 東京都渋谷区
↳アイスブレイクとポテンシャル探り

自己紹介文 2
自己紹介文 1月1日
↳相談いただきやすい関係醸成

おもしろQuestion 3
おもしろQuestion A型
↳ナーチャリングのための情報収集

3枚の写真 4
3枚の写真 □□大学
↳商品やサービスの話題につなげ、クロスセル提案きっかけを掴む

いまハマっていることは？
読書。最近、印象に残ったのは「両利きの経営」

生命保険を中心に、保険業界一筋10年です。お客様の安心を実現するご提案を心がけております。どんな些細なこともご相談ください！

bellface@gmail.com
https://bell-face.com/
03-0000-0000
080-0000-0000
https://twitter.com/bellface_jp

QRコード

弊社の最新情報をLINEでお届けしています。お得な情報もございますので、ぜひ友達登録を！

約千以上のお客様のライフコンサルティングを行ってきました。お客様にぴったりのプランをご提案します！

子供が自転車に乗れるようになり、休日は一緒にサイクリングをしています。

※設定：営業太郎は、生命保険を中心とした保険提案をtoC向けに担当しています。

シーン1 お客様との関係値を築く自己紹介

成功企業のTips

1 お客様から話題にしてもらいやすいエピソードを入れる

初回商談のお客様とは、名刺プロフィールをアイスブレイクとして活用するようにしています。

私の場合は、趣味や妻との出会いなど、あえて指摘してもらいやすい話題を入れるようにしています。普通の名刺だけでは、伝えることのできない情報を載せられるのは名刺プロフィール機能の良いところですね。

株式会社OKAN様 / 福利厚生支援サービス

2 名刺プロフィールの写真の1枚に自社SNSのQRコードを設定

名刺プロフィールの面白い使い方があります。当社の営業はお客様とLINEを使ったやりとりが多くあります。

そこで、名刺プロフィールの写真の1枚をLINEのQRコードにし、その場で登録してもらっています。

ディップ株式会社様 / 人材関連サービス

03.

必要情報の抜け漏れを防ぐ ヒアリング

シーン2



シーン2 必要情報の抜け漏れを防ぐヒアリング

共有メモ機能を活用したヒアリング方法

オンラインだと、慣れない画面操作をしながら商談をする必要があるため、ヒアリングに苦労した経験はありませんか？

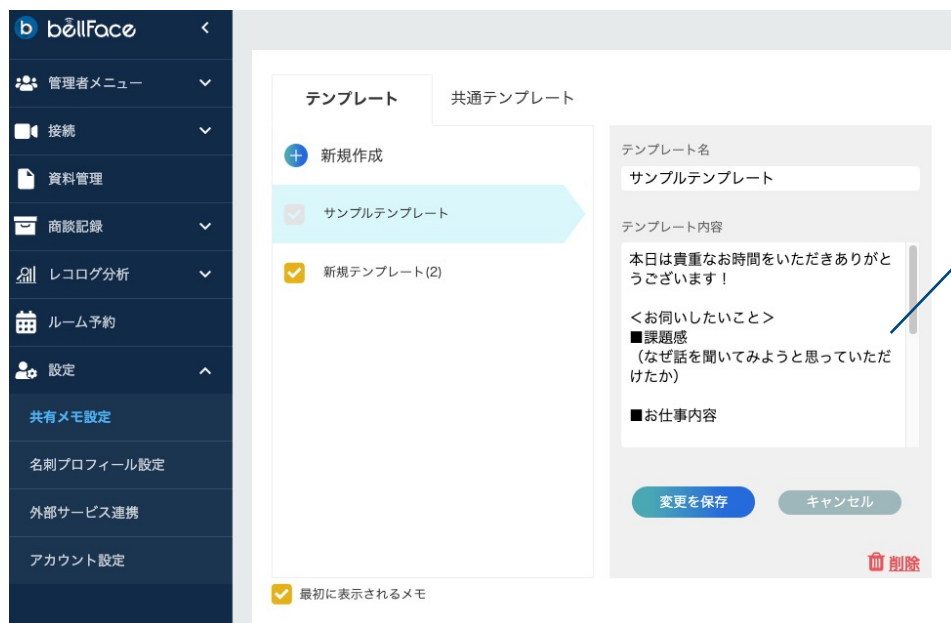
成功企業では「共有メモ機能」を上手く活用して、ヒアリング漏れを防ぎ、スムーズなヒアリングを実施している企業が多いです。

共有メモにヒアリングすべき項目を事前にテンプレート登録します。

そして、登録したテンプレートに沿ってヒアリングを進めることで、ヒアリング漏れ防止することができます。

また、共有メモはお客様側からも確認でき入力も可能です。そのため、双方が確認しながら入力することで、認識の齟齬を減らすことができます。

特に、メールアドレスや住所など聞き間違いが多い情報についてはお客様に直接入力してもらうのがおすすめです。



聞くべき項目を
テンプレートで事前
に設定しておく

シーン2 必要情報の抜け漏れを防ぐヒアリング

成功企業のTips

1 共有メモをお客様とのコミュニケーションに活用する事で、より深いヒアリングを可能に

共有メモをお客様とのコミュニケーションに活かしています。

例えば、メールアドレスなどを共有メモに直接お客様自身に打ち込んでいただき、お客様にもbellFaceの画面に触れてもらうことで一方的ではなく参加した感を持って聞いてもらえるようにしたり、商談中「そこは言えないな〜」などと言われた場合の切り返しとして「共有メモに入力していただけますか?」と伝えて雰囲気や和らげるのに活用したりしています。

ジャックス・ペイメント・ソリューションズ株式会社様 / 金融

2 お客様に入力してもらうことで、より精度の高いヒアリングや情報共有を行う

共有メモに家賃や希望間取り、時期などの必要情報が記入できるテンプレートを設定、商談後、自社のCRM（顧客管理システム）に保存し、次回接客時に活用しています。

テンプレートのおかげでヒアリングの抜け漏れが防止されますし、案件引継ぎ時にも役立っています。また商談中、お客様に住宅情報サイトで検討している物件のURLを貼り付けていただき、双方で情報共有ができる点も良いですね。

株式会社ietty様 / 不動産サービス

04.

スマートな資料でわかりやすい 商材提案

シーン3



シーン3 スマートな資料でわかりやすい商材提案

商談資料作成のポイント

お客様への提案時、訪問と同じ資料を使っていますか？

オンラインでは訪問と違って、商談中ずっと画面を見続ける事になるので、商談を聞いている側も疲れやすく、訪問と比べて「端的な説明」や直感的でわかりやすく、視覚に訴えるような資料が求められます。

実際に、成功企業の多くは、**対面用とは別にオンライン用の資料を作って**提案されており、PCやスマートフォンの画面でも見やすいよう、文字の大きさやスタイルを整えたり、スマートフォン用の資料を作るなど、お客様の環境に合わせて資料を作り分けられているケースが多いです。

また、ゲストに資料を渡す際、「提案時には見せたいけど、ゲストへ渡す事ができない資料」がある場合は「**資料共有機能**」のDL可否の設定を事前しておくことをおすすめします。



1スライド
1メッセージ



文字量を減らし
重要な部分のみ目立たせる



図版やイラストを
入れて分かりやすく

資料作成のポイント

シーン3 スマートな資料でわかりやすい商材提案

成功企業のTips

1 スマートフォンのお客様向けに「縦型資料」を作成

スマートフォンでも見やすいよう、縦長資料を作りました。

通常の横長資料でご説明しようと、商談中に「スマートフォンを横にしてください」と言っても、戸惑われるお客様がいるからです。

資料を縦長にしつつ、文字や情報を少なめにし、ビジュアルを多めに入れることで、画面が小さくてもイメージが伝わりやすいものになることを意識しました。

Retty株式会社様 / インターネット関連サービス

2 画面共有と資料共有を上手く切り替え、顧客に適切な資料を渡す

サービスの特性上、競合比較の資料を用いることもありますが、競合の情報も日々変化するのでトラブル防止のため比較表はお渡ししないようにしています。最初にダウンロード不可の資料で説明し、デモを挟んで後半はダウンロード可の資料でご案内するようにしています。

訪問の際は、お渡し不可の資料をご所望され、困っていたこともあったので非常に有り難いです。

GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社 / 業務支援サービス

最後までご覧いただき誠にありがとうございます。
す。

お困りのことがございましたら

お気軽にご相談ください。 cs@bell-face.com

