　　　　質問で局面を打開するための演習シート

１．要件に対するお客様のあいまいな反応を書き出してみよう。

|  |
| --- |
| 例：検討してこちらからご連絡します。①②③④ |

２．各反応に対する質問を考えてみよう。

|  |
| --- |
| 例：検討してこちらからご連絡します。　⇒とおっしゃいますと、前向きにお考えくださるということでしょうか？①②③④ |

３．あなたの質問に対するお客様の返答を予測してみよう。

|  |
| --- |
| 例：とおっしゃいますと、前向きにお考えくださるということでしょうか？　⇒いや、そんな簡単には決められないよ。①②③④ |

４．上記３に対し、あなたはどう質問するかを考えてみよう。　　※その後は３＆４を数回繰り返す。

|  |
| --- |
| 例：いや、そんな簡単には決められないよ。　⇒すでに何らかの手を打っていらっしゃるということでしょうか？①②③④ |