

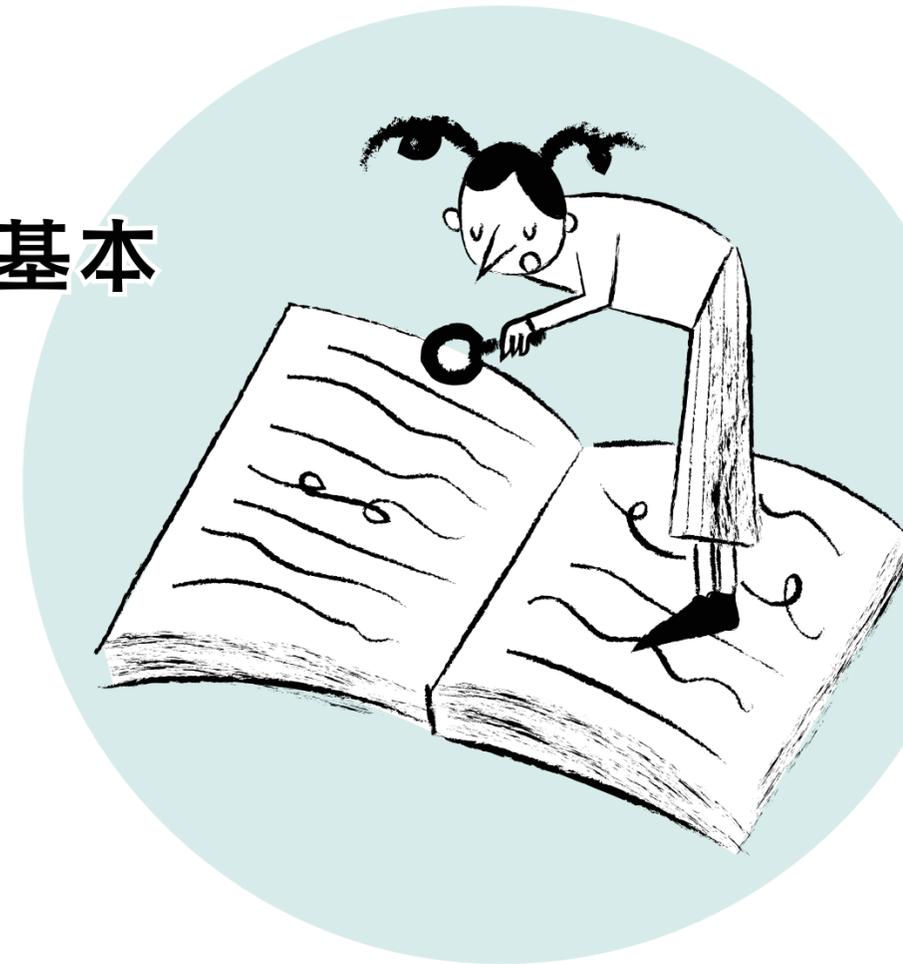
売り込みしないで  
商品が売れていく  
ヒアリング力と表現力をつける



# 目次

---

- 01 ヒアリング力の本質とは？
- 02 ヒアリングを活用した「売り込まないセールス」の基本
- 03 「攻めの傾聴力」とは？
- 04 表現力で商品価値を高める方法
- 05 顧客の信頼を得る「ヒアリングと表現力」の実践法



# 1 ヒアリング力の本質とは？



# ヒアリング力とは聴く力



ヒアリング力とは、単に聞くのではなく、相手の本音やニーズを**引き出す**ための「聴く力」です。

特に、**売り込みをしない**で成約を得るためには、顧客の**心を開かせる**スキルが必要です。

# 具体的なポイント



## 「聞く」と「聴く」の違い

⇒「聞く」は音や話が耳に入ること、「聴く」は相手の感情や意図を汲み取ること。



## 顧客の話を深く理解する「攻めの傾聴力」

⇒問題解決や商品の魅力を伝えるために、積極的に耳を傾ける。



**日常の会話で、相手の本音を  
引き出す質問を考えて  
実践してみましよう。**

# 2 ヒアリングを活用した 「売り込まないセールス」の基本



# 鍵は「質問力」

---

顧客に売り込み感を与えずに自然と商品を購入してもらうには、顧客自身が「この商品が必要だ」と感じるような質問力が鍵となります。



# 具体的なポイント

---



01

## 質問を通じた 信頼構築

例：「今、どんなことに  
困っていますか？」



02

## 顧客に話させる 比率を増やす

理想的な会話バランスは、  
顧客8割、自分2割



03

## 共感を示す フィードバック

顧客の意見を受け止めた上で、  
適切に反応する



**商品説明をせず、質問だけで  
顧客の興味を引く  
台本を作成してみよう**

### 3 「攻めの傾聴力」とは？



# 次を考えながら聴くスキル

攻めの傾聴力は、相手の話を聴くだけでなく、次に何を引き出すべきかを考えながら聴くスキルです。

このスキルを磨くことで、お客様との信頼関係を構築しながら、自然な形で成約を得られるようになります。



# 具体的なポイント

---



01

## 顧客の課題や望みを 明確にする質問例

例：「どのような結果を  
理想としていますか？」



02

## ストーリーを引き出す 質問力

顧客の成功体験や  
理想の未来を語らせる



03

## 行動を促す 質問の作り方

「もしこの課題が解決したら、どんな  
未来が待っていると思いますか？」



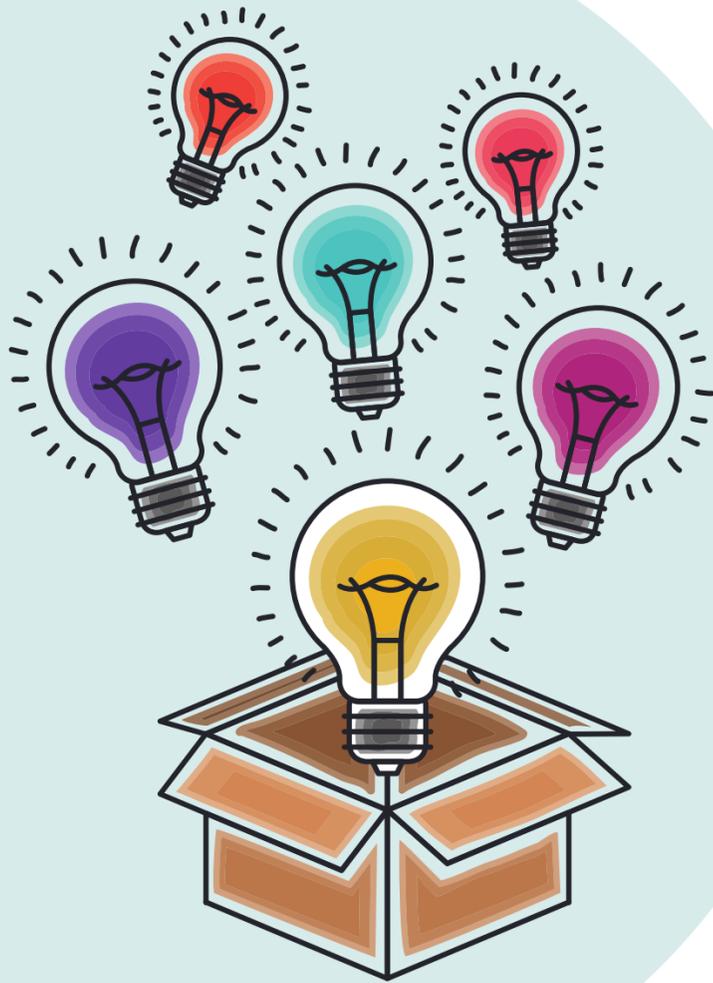
**自分の商品に合わせて、  
お客様の未来を  
引き出す質問を考えてみよう**

# 4 表現力で商品価値を高める方法



# 心に響く表現力

---



お客様に商品の価値を伝える際、  
わかりやすく、心に響く**表現力**が  
求められます。

特に、お客様が**共感しやすい**言葉  
を使うことが**重要**です。

# 具体的なポイント

---



01

## シンプルで分かりやすい言葉を使う

難しい専門用語は避け、  
日常的な言葉を活用



02

## ストーリーテリング (物語) を活用する

商品がどのように顧客の生活を  
改善するかを具体的に伝える



03

## 感情を動かす言葉選び

例：「この商品で手に入る未来を  
想像してみてください。」



**あなたの商品を、  
顧客が最も魅力的に  
感じる表現で説明してみましよう**

# 5 顧客の信頼を得る 「ヒアリングと表現力」の実践法



# ヒアリングと表現力のバランス

---



信頼関係を築くためには、  
ヒアリングと表現力をバランスよく  
活用することが重要です。

この2つを組み合わせることで、  
お客様の納得感を高め、リピートにも  
つながります。

# 具体的なポイント

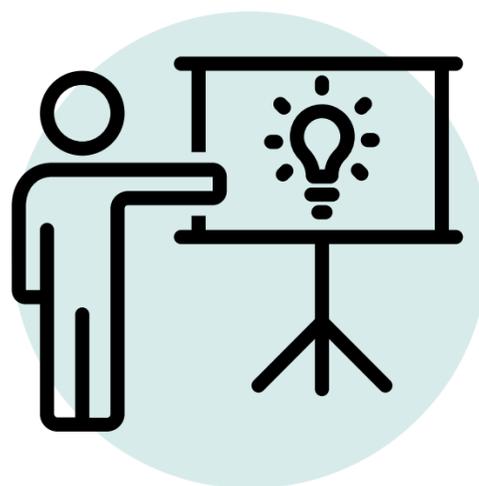
---



01

**ヒアリングで得た  
情報を活用した  
プレゼンテーション**

顧客の課題や希望を反映した  
提案を行う



02

**顧客の声を反映した  
改善案を提示**

「お客様のご意見をもとに  
改善しました」と伝える



03

**継続的な  
コミュニケーションを  
意識する**

フォローアップで関係性を深める



**自分の商品をお客さまに提案する際  
の流れを作り、その中で  
ヒアリングと表現力をどのように  
活用するか計画してみよう**

# END

