

## 〈話し方・表情のチェックリスト〉

- 声が聞こえていることを確認してから話し始めているか
- 声のトーン・音量は適切か
- 話すスピードは適切か
- 明瞭で聞き取りやすい話し方か
- あいづちのタイミングは適切か
- ピッチの長さは適切か
- 相手の話をさえぎるように話していないか
- 話したい様子の人に発言をうながせているか
- 一方的に話を進めていないか
- 髪型の乱れ、顔のむくみ、著しい肌荒れなどはないか
- 服装の乱れ（シャツのボタンを開け過ぎている、ジャケットの襟が立っている、ネクタイの結び目がゆるくずれている、メガネがずれているなど）はないか
- カメラの位置は適切か
- ヘッドセットの位置は適切か
- 背景は問題ないか
- ハウリングが生じていないか
- うなずきなどのリアクションはわかりやすいか
- 相手の話を聞いているとき、無表情になっていないか
- 頻繁に髪や顔をいじっていないか

## 〈話の展開のチェックリスト〉

- 話を聞く姿勢で臨んでいるか
- 冒頭に商談のサマリーを説明し、ねらいや流れを握り合えているか
- 自分から話すのではなく、相手の状況を聞くことから始めているか
- 相手が満足するまで語らせているか
- 次の話題に移る前に質問できているか
- 必要に応じ、話を深掘りできているか
- 商材の説明は適切に行えているか
- キャンペーン対象者にはその内容を説明できているか
- 誤解を招くいい回しや説明をしていないか
- P O I N Tの流れを押さえ、小刻みな対話が成立しているか

## 〈顧客ニーズのチェックリスト〉

- 業界用語や社内用語が出た際に、意味を確認しているか
- 事象に対する理由や背景を確認しているか
- 事象に対する顧客の考え、想い、理想を聞き取れているか
- 予算や納期など、具体的な希望を聞き取れているか
- 顧客の考えを反芻し、正しく理解できているかを確認しているか
- 商談の内容と報告書やC R M、S F Aの内容に齟齬はないか

## 〈商談を振り返る際のチェック観点〉

- この商談で苦労した点は何か
- 次回の商談で苦労した点をどのように改できるか
- 顧客の課題やニーズをうまく引き出せたか
- 自分でうまくいったと納得できる場所はどこか
- 顧客にとって価値のある（と思われる）ものを提供できたか。それは何か
- いま取り組んでいる能力開発における学びを、どのように取り入れたか