

営業訪問時の顧客ヒアリングチェックシート

【顧客名】

【日付】

No		チェックする内容	チェック	メモ欄
1	事前準備	ヒアリングの目的はなんですか？それを自分の言葉で同僚に説明できますか？		
2		事前仮説は何ですか？ 明らかにしたいことに対して、どのような仮説を持っていましたか？自分の言葉で具体的に説明できますか？質問に顧客はどんなことをいいそうでしょうか？		
3		ヒアリング目的を達成するため（仮説を検証するために）ヒアリングを行う相手は、本当にその人で合っていますか？		
4		『今日の』ヒアリングの目的、ゴールはなんですか？それを自分の言葉で同僚に説明できますか？		
5		ヒアリング目的を達成するために、お客様に具体的にどのように質問をするか自分の言葉でいえますか？具体的質問のイメージができていますか？		
6		ヒアリングすべき項目をリスト化しましたか？そのメモは商談中に確認できるようになっていますか？		
7	ヒアリング中	返ってきたお客様の声はもっと具体的にできそうですか？その回答で、目的は達成できそうですか？ その情報を裏付ける根拠はありますか？その根拠にあなたは納得できますか？その根拠であなたの上司は納得しそうですか？		
8		お客様に一度の質問で適切な回答が得られなかった場合でも、諦めずに情報を引き出す努力をしていますか？		
9	ヒアリング後	ヒアリングできた項目／終了していない項目は何ですか？		
10		事前にたてた仮説の合っていたところ／間違っていたところはどこですか？		