

セミナー情報は <http://www.project-luft.com>

リピーター顧客を作れ！顧客心理と会話術

日時：2012年5月7日

場所：吹上ホール 7Fメインホール

講師：売れる売れる研究所 橋本和恵 様

〔橋本和恵様プロフィール〕

1977年生まれの兵庫県出身

現在は、東京都在住

元は人材派遣会社の販売員で、毎日メーカー（化粧品、飲料水など）が変わり、売場もそれぞれ（デパートや商店街など）で、毎日違う場所で、違う商品を売っていた。

合計1000店以上のお店を回っていた。

↓

様々な方に対して、様々な商品を売るノウハウを持った方。

1. 販売のプロは無理に売らずにストンと売っている

～売上に差が出る購買心理の知識～

商品を買う際に、シャンプーやトリートメント、最近では物としなくてもヘッドスパをおすすめするなど、様々な商品を買われている中、「無理に商品を買ってお客様が離れてしまうのではないかと」思われることが多いのではないかと。無理にシャンプーを進めてしまったり、リピーターができないのではないかと。とお悩みの方が多くはないのでしょうか。

販売のプロは、無理に売らずに売り上げを出しています。では、どのようなポイントが重要なのでしょうか。

なぜ人間は商品を買いたがるのか？

人間は商品を見たときに、体内で2つのポイントがビビビと反応して商品が買いたがっています。まず1つ目は「感情」。

人間は必ず感情が動きます。まず商品を見たときに「いいな」と思います。「いいな」と思っていないと絶対に商品を買っていません。ということは、シャンプーの説明をする際も「いいな」と思わせなければいけません。

もう1つのポイントは、感情で「いいな」と思った後に、「理性」が動き出します。

感情と理性

感情の部分では・・・喜怒哀楽を表す場所

人は、喜びと楽しみが増えるもの、もしくは、怒りや悲しみが減るものにはお金は払いません。ということは、お客様がその商品に対して、喜びと楽しみが増えるものなのか、もしくは怒りや悲しみが減るものなのかがわからないと続きの説明も聞きたくないとなってしまうので、そういった説明をしなければいけません。

理性の部分では・・・金額・比較を行う場所

例えば、シャンプーが2000円とします。そうするとなぜそのシャンプーが2000円なのかということをお客様は納得しないとお客様は買わないということになります。

ということは、お客様は何となくで買い物をするにはありえないと言えます。シャンプーの説明をするとき、物販の説明をするとき、何となくで話してないでしょうか。何となくで話していると、何となくの結果しか出ません。

販売のプロは、お客様に商品を説明する際、自分が口から出した言葉に対して、お客様の感情と理性が今どうなっているのかというのをきちんと確認をします。

なぜこのシャンプーが2000円なのかという説明をしなければ納得をしません。また、理性は比較というものも行いますので、このシャンプーが他のシャンプーとどのような違いがあるのかという説明もしないとお客様は納得しないということになります。

そして、感情の部分。自分が説明をして言葉を投げかけて、お客様の目を見てください。楽しそうであるとか、全く変わらないなど様々な反応がでます。そこで感情が動いていなければ商品は買いません。

ポイント

何となく話をしない（物販だけでなく、技術をしているときも同じ）

自分が行った行動に対して、お客様の感情と理性はどう動いているのかを確認しながら接客をすることが大事。

感情と理性をきちんととらえる為に、自分が売れなかったときを振り返る

売れなかった理由は、お客様の感情が踊っていないのか、理性が納得していないのかのどちらかである。もしくは両方か。

自分のセールスの弱い部分がでてくるので、そういった部分を確認しながら接客を少しずつ改良して続けていくことが大事。

よって

商品を売るシーン（店舗販売・ネットショップ等）が変わっても、商品が変わっても、お客様の年齢が変わっても、お客様が買おうと思う購買決定ポイントは2点しかありません。

接客を行う際は、この感情と理性の2つを確認しながら接客を行うことが重要です。

まとめ

押し売りすると顧客離れが起きます。そのためリピート顧客ができません。顧客心理とか購買心

理を学ぶことによって、無理に押し売りすることがなくなりますので、こういったものをきっかけに接客をつづけるのが必要になります。

2. お客様に「あなたがいるから来店したい」と言っていただくリピーター獲得会話術（新規のお客様に対してどのように接客するのか）

新規のお客様が「あなたのお客様（お店のお客様）」になる瞬間は、「お客様以上友達未満」という不思議な関係のときです。

では、初対面のお客様に、その日のうちに「お客様以上友達未満」になっていただくために販売のプロは何をしているのでしょうか。

販売のプロが新規のお客様に対して、リピーターを獲得する際に意識していること

- ・ 警戒心を解く

警戒心があるとお客様はお客様のままで心を閉ざしたままになってしまう。

警戒心を解くための会話術

ポイント

会話の中でお客様の趣味を聞く！

初対面の方に、普通の世間話をして商品をそのまま説明してしまうと、やっぱり店員さんとおお客様である関係は変わりません。しかし、趣味の話を入れることによって、店員さんとおお客様という間柄がとれていきお友達みたいな感じになった段階で商品を説明できます。皆様にもあるように、店員さんに進められるより、友達に進められるほうが購買意欲があがります。職業的に超えてはいけないラインはありますが、友達みたいな関係を築くことができます。友達にはなりたくないとは思いますが、友達みたいになることによって警戒心をとっていくことが重要です。

会話の流れ

例：Q. お客様のご趣味は何ですか？

A. 旅行

Q. 最近はどこらに行かれたんですか？

どなたと行かれたんですか？

↓

沈黙が続かないように、イメージを働かせて、会話が広がる質問をしましょう。

よく出てくるお客様の趣味は、会話が続くように、会話の引き出しを持っておきましょう。

よく出てくるお客様の趣味

- ・ 料理・旅行・映画鑑賞・韓ドラ・ネイル・読書・陶芸・食べ歩き・ゴルフ
- ・ 釣り・ガーデニング など

お客様が帰られる際に、忘れずこの一言を

「今度来られた時に〇〇の写真見せてくださいね」

(次回への繋がりをもたせるため)

ポイント

リアクションを大きく

お客様の趣味をカルテに残しておく(次回来店時の会話に繋がる)

まとめ

初めて来店されるお客様は警戒心があります。趣味の話やその他の話など、まずお客様の警戒心をとくということを頭の片隅において接客することが重要です。

誰にでも警戒心はあります。人見知りの方、もともとあまり人と接するのが好きではないお客様は特に警戒心が強いです。最近では警戒心が強い方が増えています。そこで、警戒心を解くといったキーワードを覚えておけば、別に趣味の話でなくてもかまいません。「またこの人と話したい」という共通の話題をもっておくと非常に良いです。

3. その他、販売のプロが接客商談でしていること

販売のプロが接客商談でしていることが2つあります。

1：お客様が話すスピードに合わせる。

スピードを合わせるだけでお客様の警戒心がとけていく。

2：お客様の雰囲気(価値観)に合わせる。

お客様は価値観にお金を払っている。

お客様をよく観察しなければなりません。販売のプロは、お客様のお金を払うところはどこなのかというのをよく見えていますので、頭の中から足先まで全部見てお客様の価値観に合わせてお話をします。

自分の価値観が大事なのではなく、お客様の価値観を大事にするということを意識的に行っています。

2 パターンのタイプ

・キャラ立ちしている人(カリスマタイプ)

キャラがすごく立っていて、お客様もあなたのキャラを認めているという人はキャラを変えなくても結構です。(お客様に価値観を合わせなくてもよい)

・キャラ立ちしていない人

お客様の価値観に合わせたほうが、幅広いお客様をとりこめます。

自分の目指すタイプに合わせて、技術を使い分けていくことも重要です。

売れる人と売れない人の差

売れる人・・・新しいことを聞くとすぐに実践しています。自分で売れるか売れないかを判断するのではなく、とりあえずやってみます。

売れない人・・・新しい情報が入っても、自分で使えないと判断して実践しない方が多い。

いろいろなことをコツコツやっていくということは、販売のプロだけでなくスポーツ選手もいろいろやっていることで、いろいろなことを毎日お客様が変わるごとに試していくということも非常に重要です。

どのお客様に対しても同じトーン（スピード）で話してないでしょうか。スピードを変えてみるということも非常に重要です。最初は早く話して途中からゆっくり話していくなど、そういったスピードによっても顧客心理はすごく変わります。それから声の高さを変えることも非常にポイントになります。

接客をした後、自分がお客様と話した事をメモにとったり録音したりするというのも大事です。自分の接客を振り返って、納得できないものは誰が聞いても買いません。自分の接客を見つめ直し、自分を自己チェックすることが大事です。なぜならば、自分の悪い癖は必ず現場で起きています。人それぞれ必ず長所・欠点がありますが、欠点は必ずお客様の前で出ています。その欠点を直さない限りはいつまでたっても技術は上がりません。技術が上がらないと数字も上がりませんので、自分の自己チェックも数字につながります。

まとめ

口下手と売上は一切関係ありません。また、学歴、才能がなくても必ず売れる販売はできます。いくらコミュニケーションが苦手でも、コツコツ何かを1つずつやっていくことによって必ず売上はできます。

最後に

皆様はただお客様に良い商品を伝えたいと思っているだけです。それなのに商品の良さが伝わらないなどの葛藤があると思います。そんな思いを純粋に応援したいと思ってお話させていただきました。

以上

その他セミナー情報は株式会社ルフト HP よりどうぞ

<http://www.project-luft.com>