

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
実演販売員



お客様の送迎や物資の集配・輸送には、相手に応じたサービスの提供が欠かせません。そこでさまざまな業界のプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、営業や接客をするうえで大切なサービスのヒントを、接客コンサルタントの菊地麻衣子さんに解説してもらいます。

実演販売員とは

「商品を提案できる環境を自分でつくる」プロフェッショナル

スーパーや百貨店の一部に特設コーナーをつくり、通り過ぎるお客さま相手に商品の魅力をプレゼンテーションするのが「実演販売員」。その商品を目的に買い物へ来ているお客さまは一人もいない中、人気実演販売員になると一日に数千万円の売り上げに

なることもあるといいます。販売員たちは商品を提案し購入してもらうことが仕事です。また、そのためにはお客さまに立ち止まってもらわなければならない、提案する環境を自分でつくることも大切な仕事になります。

販売対象を明確に絞る“ターゲティング”

皆さんがスーパーへ行き、実演販売員に「皆さん!とても良い掃除機です!見ていってください!」と話しかけられても、恐らく立ち止まらないでしょう。では「お仕事帰りにお疲れさまです。男性の一人暮らしでも楽に掃除ができる!非常に操作とお手入れが簡単な掃除機を持ってきましたよ」と言われたら、つい足を止めるのではないのでしょうか。

人気実演販売員は、接客テクニックとして2つの共通の方法を採用しています。ひとつは「商品のターゲットを絞り、そのターゲットに向けて話をしている」ということ。これは『ターゲティング』といいます。人は不特定多数に発せられた言葉には反応しにくいのです。

“私に言っている”と感じさせる声掛け

もうひとつは、「その人たちの悩みに当てはまることを序章に持ってきて、声掛けをする」ということです。自分の悩みや問題に感じていることをズバリ言われたら、その人に対し親しみを抱き、思わず立ち止まるのではないのでしょうか。このつかみがとても肝心です。これらの方法が、実演販売員の接客のテクニックになります。

これが接客テクニック!

『ターゲティング』

- 話しかける対象者を明確化する。
- ターゲット向けのメッセージに特化することで、購買意欲を増加。

『立ち止まらせる声掛け』

- 「私に対して言っている」と感じさせる。
- 求める「条件」や「悩み」に結びつける。



あなたも今日から、接客のプロフェッショナル

相手の要望を“事前確認”して、悩みに寄り添うトークを

「時間を最優先」に考えるお客さまに紹介する配送方法と、「価格を最優先」に考えるお客さまに紹介する配送方法は異なるでしょう。自分たちがターゲットとしているお客さまに対しては、「どのような悩みがあるのか」、「何を提案してほしいのか」などを事前に知り、悩みに寄り添いながら、お客さまの心をつかむトークをしていきましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「『イヤ!』と言ってもこじれない、離れない!ちよいどいい『言い直し』と『振る舞い』」、「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

