

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
洋服店の
販売員篇



お客様の印象に残る、想像の一步先をいく接客は重要です。さまざまな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、営業や接客をする上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。

洋服店の販売員とは…

「お客様の背中を押し、決断をお手伝いする」プロフェッショナル

「人はものを売りつけられるのは嫌だが、自ら買うのは大好きだ」、これはアメリカ人作家のジグ・ジグラーの遺した名言の一つです。ある商品を「良いな」「欲しいな」と思っても決めきれずにいる場合で、お客様の不安や疑問を解消し、そっと背中を押してくれるのが洋服店の販売員です。その時には売りつけるのではなく、あくまでお客様自身が決断するお手伝いをしています。

ステップ1 商品の良さを強調する言葉選び

洋服店の販売員は一見ネガティブな情報も、ポジティブな情報に変換する言い回しをしています。例えば、「生地が薄い」は「風通しが良い」に、「小さめ」は「ジャストサイズで着ていただける」となります。

また、時には必要なデメリットも伝えることで信頼が生まれます。ただ、その時に大切なのは話す順番です。「Bは丈夫な素材なのですが、Aよりも三千元高いです」と言われるのと、「BはAに比べると三千元ほど高いのですが、その分丈夫な素材なので最終的には長く使えて経済的です」と言われるのでは、圧倒的に後者の方がBという商品の魅力を高めているでしょう。これはデメリットを先、メリットを後に言われるとメリットの印象が残るといいう心理があるからです。

ステップ2 お客様との会話から疑問や不安を引き出し解消

お客様が購入を悩んでいる時には、価格やデザインのほか、何らかのネックがあるものです。しかし、接客中にそれをお話しされることはあまりありません。そんな時にはオープンクエスチョンといわれる、5W1Hを使った質問を心がけています。

例えば販売員から「今お客様が手に取られているお洋服はお仕事で着られそうですか?」と聞かれたら、お客様は「はい」か「いいえ」でしか答えられません。しかし、「お仕事で着られる際に何か気になる点はありますか?」というwhatを使った質問をすれば、「実は…」とお客様のネックとなっている疑問や不安を引き出すことができます。それでもネックを言われない場合は、これまでの会話から予測するのも有効です。先回りをしてネックの解消法を説明することで安心して購入されるでしょう。

これが接客テクニック

ステップ1 商品の良さを強調する言葉選び

- ネガティブな情報もポジティブな情報に言い換える
- 「デメリット」を先、「メリット」を後に伝える

ステップ2 お客様との会話から疑問や不安を引き出し解消

- オープンクエスチョン(5W1H)でネックを引き出す
- ネックを予測し、先回りして解消する



あなたも今日から、接客のプロフェッショナル

販売や営業の際にお客様が迷っている時には、「商品の良さを強調する言葉選び」と「ネックを引き出し解消する」ことで、購入決定の後押しをしましょう。

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、嫌われない! ちょうどいい「言い回し」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)。

