

# 『売上が3倍になる！』ニーズを引出す接客トーク

## ▼研修のねらいと期待される効果

お客様との会話を楽しむことがお客様のニーズを知ることだ、ということを理解させる研修です。「売れる販売員」に必要なお客様が思わず長いしたくなるトークを身につけることができます。

## ▼対象

販売員、営業パーソン

## ▼所要時間/期間

2.5時間～3時間 ※1か月に1回、3か月継続していただくことをおすすめします。

## ▼特長

ワークを多く入れながら、店舗で必要な具体的スキルを学ぶことができるので、翌日からすぐに現場で活用していただける研修です。  
またロールプレイングも行いますので、頭だけではなくニーズを引出す会話を体感することもでき、現場での活用がしやすいプログラムです。

## PROGRAM プログラム詳細

### ●アイスブレイク(接客トークについて)

#### ●接客トークの重要性

現場での接客トークの成功例、失敗例など事例を話しながら接客トークの重要性について話していきます。矢継ぎ早に質問をされるとどんな気持ちになるのかなど、ついやってしまいがちなことをワークを通じて体感し、お客様目線を改めて確認します。事例を交えることで、自分自身に投影しやすく、普段無意識で話していることが思い出しやすくなります。

#### ●●お客様のニーズを引き出す接客トーク5つのポイント・男女年代別トークポイント

接客トークでお客様との会話を楽しみながらニーズやライフスタイルを引き出すポイント『質問』『共感』『掘り下げ質問』『共感』『あなたについてのひと言』の5つを事例を交えながら説明します。また、男女によつての質問の変え方、年代によつてのNG質問のポイントも説明します。

ワーク例1：共感の強さを3段階に分けてお客様役に感じてもらいどれが好感持てたか  
※普段の共感の弱さに気づいてもらいます。

ワーク例2：5つのポイントを繰り返し分かったお客様のニーズと情報数を数えていきます。  
※今までとの接客トークの違いについての理解を深めていただきます。

#### ●接客トークロールプレイング

チームに分かれ『質問』『共感』『掘り下げ質問』『共感』『あなたについてのひと言』を通してロールプレイングを行います。

お客様役1人販売員役1人、あとをオブザーバーとして情報入手、ニーズ聴き出し会話姿勢についてのフィードバックを行っていきます。

※お客様役はお客様になりきり「自分がお客様だったらニーズを話す気持ちになるか？」という視点で接客を受けフィードバックすることで、フィードバックをしながら同時に自分の接客を見直すことが出来る効果があります。

#### ●商品提案タイミングポイント

会話から商品提案をするタイミングについての話をします。

商品を提案するタイミングによってお客様の受け入れ方は変わります。その絶妙なタイミングのポイントをお伝えします。また、お客様を見るポイントを詳しくお伝えします。

●接客トークから商品提案までのロールプレイング

チームに分かれ接客トークから商品提案までのロールプレイングを行います。お客様役とオブザーバーは、販売員との会話を楽しんで話せて提案された商品が的を得ていたかをフィードバックします。フィードバックやアドバイスの時間を長くとり、より販売員が自分の接客のクセに気づき修正できることを目的とします。

●自分との約束発表

研修を受けての分かったこと、修正点を記入して明日からどこに気を付け接客を行うかを発表していただきます。言葉に出すことで目標がより明確になり、自分と約束することで、できた時により自信に繋がります。

## PRICE 料金目安/その他

### 要相談

## PROFILE プロフィール



### たかみず保江(たかみず やすえ)

大手アパレル会社新宿伊勢丹店で社内ブランドギネス売上げ10年更新。自身の個人売上げも8年連続社内全国1位を維持。年間1億売上げた経歴を持つ。神戸総合アパレル企業ジャヴァグループ、生活雑貨・衣料品などの企画販売運営を行うサザビーリーグ(株)ファーストカンパニーにて接客販売・スタッフ育成・人事に約10年従事した後、平成20年11月に独立起業。

現在も会社員時代の実績に裏付けされた接客販売スキルとメンタルの両方向から現場の接客販売力向上に努める。モットーは「今いるスタッフを磨く」接客販売の楽しさと売れ続ける極意を伝えている。