

運営・集客のポイント

加盟店サポート
営業部
マネージャー 柴田

今回は、行動指針10箇条の

「4点セット ~その1~」

についてお話をさせていただきます。

4点セットとは、お客様1人あたりの粗利を最大化し、次回の来店へつなげるために欠かせない接客アクションです。今回はその中から「**まとめ売り**」・「**アポ取り**」について解説します。

■4点セットとは

行動指針10箇条の9番目にあたる「4点セット」とは、以下の4つの取り組みを指します。

まとめ売りを促す

チラシを活用してアポを取る

紹介カードで紹介をもらう

口コミをもらう

どれも「持ち込まれた1点を買って取り終り」にしないための行動です。

特に買取金額提示前後や、お渡し時などのタイミングで積極的に提案することで、**お客様との関係性が深まり**、次の集客にもつながります。

●まとめ売りの提案

お客様は最初から全てを出すとは限りません。

様子を見て「これは売ってもいいかな」と思った一部だけを出していることも多いのです。だからこそ、身につけているアクセサリーや時計について「それも拝見しましょうか」と自然に声をかけてみてください。

丁寧な接客と信頼構築によって、最終的にはすべてを出していただける可能性が高まります。

●チラシを使ったアポ取り

商品カタログやチラシを活用し、「次回お持ちいただきたいもの」へと話題をつなげましょう。

ここで大切なのは、**提案のハードル**を下げることです。

【例】「貴金属をお持ちください」よりも

「メッキのアクセサリーでもOKですので、ぜひ一度お持ちください」と伝える方が、お客様も気軽に再来店しやすくなります。

今回は4点セットのうち、2つをご紹介しました。残る「紹介」「口コミ」については次回お伝えします。

1件1件の接客を、未来の集客へとつなげていきましょう。

本部初回研修（本社で行なう1週間の研修）については、研修を一度受講している方は、無料で再受講できることになりました。「もう一度基本を学びたい」という方は是非、SVまでご相談ください。

↓ **SVまでご相談ください。** ↓