

「～行動指針10箇条 ②自己紹介～」

先月の「行動指針10ヶ条 ①来店時の挨拶」では、第一印象の重要性をお伝えしました。今月は自己紹介について、話をさせていただきます

名刺を渡すことで「安心感」を与え、他店と差をつける

初めてご来店されるお客様は、スタッフの名前や役職が分からないまま大切な品物を預けることに不安を感じています。接客の初めにまず名刺をお渡しすることで、お客様に安心感を持っていただくことができます。実際に競合店を調査すると、名刺を先に渡している店舗は少なく、この基本動作だけで最初の印象に大きな差をつけることが可能です。

自己開示が「お名前伺い」をスムーズにする

「差し支えなければ、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？」というお声がけですが、この際、自分の名前を名乗らずに相手の名前を聞くのは違和感を与えてしまいます。先に名刺をお渡しして自分を名乗る（自己開示する）ことで、お客様も自然に名乗りやすくなります。お名前を伺えたら、「〇〇様、ご来店いただきありがとうございます」と積極的に呼び、さらに距離を縮めていきましょ。

「持ち物を褒める」ことで生まれるリラックス効果

お名前で呼び合う関係ができたなら、次はアイスブレイク（緊張を和らげる会話）です。初めての買取店で緊張されているお客様には、持ち物を話題にして褒めることが非常に効果的です。男性なら時計や靴、女性のお客様ならアクセサリー、鞆などを「素敵な時計ですね」「そのバッグ、とてもおしゃれですね」といった一言が、緊張を和らげ、自然な会話のきっかけになります。

褒めるトレーニングを習慣に

褒めるのが苦手な方は、日常生活の中で練習してみましょう。

家族や友人、通勤途中の風景など、身近なものの「良いところを探す」意識を持つことがポイントです。

小テスト

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| ① 接客の最初に名刺を渡す主な目的として最も適切なものは？ | ② アイスブレイクで有効な話題作りはどれ？ |
| A. 査定額を上げるため | A. お客様の持ち物（時計やバッグなど）を褒める |
| B. 身元を明かし安心感を持ってもらい
最初の印象で差をつけるため | B. 今日の天気をただ話し続ける |
| C. 本部の連絡先を教えるため | C. 他店の悪口を言う |

（答え：①B ②A）

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。**