

「～行動指針10箇条 ① 来店時の挨拶～」

買取店は、お客様にとって決して入りやすい場所ではありません。「初めてで不安」「本当に大丈夫だろうか」と感じながら、店舗前で様子を見ている方も少なくありません。だからこそ、来店時の第一印象がその後の接客すべてを左右します。

動的待機 店外の清掃やティッシュ配りなどを行い、お客様から見える位置で待機することです。スタッフの姿が見えるだけで安心感は大きく変わります。「入りづらい店」ではなく「安心して入れる店」を意識しましょう。

クレンリネス 汚れがなく整理整頓され、衛生的な状態を保つことです。販促物や備品も含め常に整頓されているか確認し、「ここなら大切な品物を預けても安心」と思ってもらえる環境をつくりましょう。

第一印象はどこから？ 第一印象は入店後ではなく、店舗前や電話対応の段階から始まっています。来店されたら、すぐに元気よく笑顔で「いらっしゃいませ」とお迎えしましょう。問い合わせのお客様も立ち話で終わらせず、接客ブースへ案内し着席していただくことが基本です。

お名前を伺う 「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？」と自然にお聞きし、お客様を名前でお呼びすることで心理的距離は縮まり、関係構築がスムーズになります。

まとめ 来店時の挨拶は、査定・価格提示・クロージングの成果にも直結します。動的待機、クレンリネス、第一印象、名前で呼ぶ接客を徹底し、「また来たい」と思ってもらえる店舗づくりを実践しましょう。

小テスト

- ① 動的待機とは何か？
 - A. 店内で待つこと
 - B. お客様から見える位置で待機すること
 - C. 査定ブースで座っていること
- ② 問い合わせのお客様への正しい対応は？
 - A. 立ち話で説明する
 - B. 接客ブースへ案内する
 - C. チラシだけ渡す

(答え：①B ②B)