

運営・集客のポイント

加盟店サポート
営業部
部長 柴田

「～行動指針10箇条 ⑤ お品物の査定(真贋・状態・スピード)～」

フロントトークでお客様の売却意向を確認し、聞く姿勢を作っていた後は、いよいよ「お品物の査定」に入ります。査定において私たちが常に意識すべき重要なポイントは、「**真贋**」「**状態**」「**スピード**」の3点です。



【真贋】 確実な判定のための撮影

近年、基準外品(偽物)の精度が非常に高くなっており、店舗への持ち込みも増加傾向にあります。安易に買取できると自己判断せず、必ず本部のホットラインを活用しましょう。本部へ送る写真は、しっかりとピントが合っていることが大前提です。スマートフォン上では鮮明に見えても、本部のPC画面で拡大するとぼやけて確認できないケースが多々あります。ファスナー裏や小さな刻印など、撮影が困難な箇所には「デンタルミラー」を使用すると非常に便利です。また、近年増えているICチップ搭載のブランド品は動画での確認が必要になる場合もあるため、いつでも対応できる撮影体制を整えておきましょう。



【状態】 丁寧な確認が価格交渉の鍵

お品物の状態確認は、そのまま査定額に直結し、お客様との交渉材料にもなる重要な工程です。例えば、チャンネルのバッグなどでは、角スレを塗装して隠している悪質なケースもあり、これを見落とすと後々大きなトラブルにつながりかねません。光の当たる角度を変えて目視する、手で触れて感触を確かめるなど、五感を使った丁寧なチェックを心がけてください。



【スピード】 「待たされている」と感じさせない気配り

査定中、特に本部からの返答をお待ちいただく時間は、お客様にとって最も不安を感じやすいタイミングです。ここで大切なのは、物理的に「待たせない」こと以上に、心理的に「待たされていると感じさせない」工夫です。定期的にお声がけをする、ドリンクや商品カタログをご提供するなど、こうした小さな気遣いの一つひとつが体感時間を短くし、お客様の満足度向上につながります。

まとめ

査定中は、お客様と直接会話を交わす時間が減るタイミングでもあります。しかし、その間の丁寧な手つきや所作、ちょっとした気配りは、お客様にしっかりと伝わっています。これら3つのポイントを意識し、「次もまたこのお店・この人をお願いしたい」と思っていただけの査定対応を実践しましょう。

小テスト

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| ① 本部へ真贋確認の写真を送る際、注意すべきことはどれ？ | ② 査定の待ち時間におけるお客様への対応として、最も適切なものは？ |
| A. スマートフォンの画面上で綺麗に見えれば問題ない | A. 査定に集中するため、あえて一切声をかけない |
| B. PC画面で拡大してもぼやけないよう、しっかりピントを合わせる | B. ドリンクや商品カタログを提供し、定期的なお声がけで体感時間を和らげる |
| C. ピントよりも、とにかく早く送ることを優先する | C. 待ち時間が長くなる場合は、一度帰宅していただく |

(答え: ① B ② B)

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。**