

「～行動指針10箇条 ④ 関係構築～」

先月の「行動指針10ヶ条 ③お品物の確認」では、丁寧な所作でお客様に安心感を与える重要性をお伝えしました。お品物をお預かりした後は、いよいよ査定を進めながら、お客様との心の距離を縮める「④ 関係構築」のフェーズに入ります。

初めて買取店を訪れるお客様は、「本当に安心して売れるのか」という不安を抱えています。査定中の会話を通じて「この人なら信頼できる、任せたい」と思っていたくための、関係構築のポイントを解説します。



さりげない質問から「共通点」を見つける

人は自分との共通点がある相手に対して、自然と警戒心を解き、親近感を抱くものです。会話の中で「地元が近い」「趣味が同じ」「旅行で行った場所が同じ」といった共通項をみつけましょう。

そのためには、「この時計を選ばれた理由がありますか?」「ご売却された後は、何かご予定があるのですか?」など、お品物や日常に関するさりげない質問から、お客様の背景を引き出していくことが大切です。



興味を持って聞き、リアクションを返す

ただ一方的に質問を繰り返すだけでは、お客様は「尋問」されているように感じてしまいます。大切なのは、お客様の答えに対してしっかりとリアクションを返し、興味を持って話を深掘りすることです。

例えば、お客様が「実家の神戸に帰省しようと思って」と仰ったら、「そうなんですね!実は私も以前神戸に住んでいたことがあって……」と自分のエピソードも交えながら、自然に話題を広げていきましょう。



プロとしての「興味付け」で信頼感を与える

日常会話で距離を縮めるだけでなく、プロとしての信頼感を与えることも忘れてはなりません。会話の合間に、そのお品物に関する知識や、リユース業界のちょっとした豆知識を自然に盛り込んでみましょう。

「このモデルは今、海外でも非常に人気が高まっているんですよ」といった一言（興味付け）を添えることで、お客様に「この人は本当に商品知識が豊富だな」と安心して査定を任せていただけるようになります。

小テスト

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ① お客様との距離を縮める「共通点」を見つけるために、最も効果的なアプローチはどれ? | ② 会話中で行うプロとしての「興味付け」の正しい例はどれ? |
| A. こちらの話を一方的に続ける | A. 他店の買取金額の文句を言う |
| B. お品物の選んだ理由やご売却後の予定など、さりげない質問から背景を引き出す | B. 世間話だけで査定を終わらせる |
| C. プライベートな個人情報を根掘り葉掘り聞き出す | C. お品物の特徴や市場の流行など、知識を自然に盛り込んで安心感を与える |

(答え: ① B ② C)

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。**