

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	666	配信日	2026/3/9	ジャンル	接客
テーマ	動的待機の重要性				

みなさんは日頃、適切な「動的待機」ができていますでしょうか。

バックヤードに引きこもり、お客様から「すみません」と声をかけられてから慌てて向かったり、ただ漫然とティッシュを配るだけになっていたりしませんか。

これでは、接客の第一歩として「敗北」と言わざるを得ません。

今回は、基本で重要な行動指針 10 箇条「①来店時の挨拶」で大切な**動的待機**について再確認していきます。

■動的待機とは

- ① お客様が入りやすい環境づくり、来店数を増やす。
- ② いつでもお客様を迎えられる体制を調える。

お客様にとって買取店は入りづらく、入店するのも不安なので入るかどうか様子を見ています。

「外から見て無人」に見える状態はお客様にとって非常に不安で **【不安 → 不信 → 怒り】**と気持ちに変化していきます。

またこの時代、歩いて少しもすれば買取店は山ほどあり、お客様にとってはどのお店でもいい状況です。

「入りにくい店」は敬遠され「入りやすい店」に客足が流れてしまうため、大きな機会損失につながります。

本来であれば、お客様の来店があったらすぐに元気よく笑顔で迎え、接客ブースにご案内をする。

これが重要です。そのため入口の扉を開け、中の様子が分かるようにするなど、入店のハードルを下げるのが大切です。

■今日からやるべきこと

- ・バックヤードに引きこもる → 受付・接客ブースでできる業務は、なるべくお客様から見える位置で行う。また人感センサーなどの工夫をする。
- ・長時間離席をする → マネージャーやオーナーに相談する、外出中の POP を活用するなど工夫をする。
- ・ティッシュを配っているだけ → 元気よく笑顔で、お客様に安心感を与え来店のハードルを下げる。

基本の徹底こそが信用信頼の第一歩です。

お客様に選ばれる「入りやすい店づくり」「選ばれるお店」を追求していきましょう。