

※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.	711	配信日	2026/9/29	ジャンル	集客
テーマ	接客におけるアポ取り④ ～接客で得た「顧客情報」を次につなげる～				

これまで、アポにつなげるためには、お客様が「他に何を持っているのか」を会話の中から具体的に引き出すことが重要だとお伝えしてきました。しかし、せっかく接客の中で得た情報も、その場限りで終わってしまえば、次回の接客やアポ取りに活かすことができません。

そこで今回は、接客で得た顧客情報を記録し、次回の接客につなげることについてお伝えします。

「品物」だけでなく「お客様のこと」も残す

◆お品物の記録

まず記録しておきたいのが、お客様が他にどのような品物を持っているのかという情報です。

例えば、「自宅に昔使っていた時計がある」「奥様がブランドバッグを持っている」「実家に切手や古銭が残っている」など、できれば「誰が・何を・どこに持っているのか」まで記録しておきましょう。

◆会話の記録

そして、もう一つ大切なのが、お客様との会話の内容です。

「旅行の話で盛り上がった」「車が好きで、長く乗っている愛車について話された」「昔購入した時計について嬉しそうに話されていた」「趣味で集めているコレクションについて話された」このような、お客様が大切にしていることや、楽しそうに話された内容も残しておきます。



再来店や架電の際に「前回お話しされていた〇〇、その後どうですか？」と話をつなげることができれば、前回の関係性から自然に始めることができます。

◆次につながる情報を記録する。

さらに、「売却を迷っている品物や、その理由」「家族に相談すると話していた内容」「来月実家を片付ける」などの今後の予定「次回持ってくると話していた品物」なども、次回のアポにつながる大切な情報です。

顧客情報は、たくさん記録することが目的ではありません。

「お品物」「会話」「大切にしていること」「売却検討・迷い」「次の約束」などを意識して、次回の接客で使える情報を残すことが重要です。

接客で聞く → 記録する → 次回の接客で活かす。

一度きりの接客で終わらず、お客様との関係を積み重ね、次の来店・アポにつなげていきましょう。

※顧客情報は、会社の個人情報の取扱いルールに従い、接客・アポに必要な範囲で適切に記録・管理してください。