

「～行動指針10箇条 ④ フロントトーク～」

初めて買取店を訪れるお客様の多くは、「まずは金額を聞いてから売かどうかを決めたい」というお気持ちで来店されます。この最初の数分間でどれだけ信頼関係を築けるかが、その後の対応や最終的な成約率に大きく影響します。今回は、**ヒアリングの前後で非常に重要となる「フロントトーク」について解説します。**



フロントトークとは？

フロントトークとは、査定に入る前に行う「売却意向の確認」です。例えば、「本日、精一杯査定させていただきますので、金額にご納得いただけた場合、売却いただけますか？」といったお声がけを指します。多くのお客様は「金額だけ知りたい」と考えておられますが、そのまま査定を進めようと、金額提示後に「やはり持ち帰ります」と言われてしまい、買い逃しの原因になってしまいます。この一言を添えることで、お客様に「今日は売るかもしれない」という意識を少しでも持っていただく効果があります。



「聞く姿勢」を作っていただくための準備

ただし、お客様から「はい」とお返事をいただけたからといって、「すぐに売却の意思が固まっている」と早合点してはいけません。フロントトークの本来の目的は、お客様にこちらの話を聞いていただくための準備を整えることです。

お客様からしっかり情報を引き出した後、自然に「こちらが話すターン」へとつなげることが大切です。このトークを挟むことでお客様に話を聞く姿勢ができ、こちらからの提案や説明がスムーズに伝わりやすくなります。



関係構築のバロメーターとして

営業の現場において、金額提示前にお客様の売却意向を確認することは基本の流れとなっています。もしこの段階で「はい」という前向きな返答が得られない場合は、まだ「この人なら任せてもよい」という十分な信頼関係が築けていない可能性があるかと捉えるべきです。これまでのご挨拶、名刺交換、ヒアリングを通じて丁寧に関係が築けていれば、フロントトークへの反応も自然と前向きなものになります。

小テスト

- | | |
|---|---|
| <p>① フロントトークを行う主な目的として最も適切なものは？</p> <p>A. お客様に「今日は売るかもしれない」と意識してもらい、話を聞く姿勢を作るため</p> <p>B. 査定時間を短縮し、業務効率を上げるため</p> <p>C. 他店の買取価格や相場を聞き出すため</p> | <p>② フロントトークで「はい」という返答が得られなかった場合、どのように捉えるべきか？</p> <p>A. お客様は絶対に売らないと判断し、接客を早めに切り上げる</p> <p>B. まだ十分な信頼関係が築けていない可能性があるかと捉える</p> <p>C. 「はい」と答えていただけるまで、言葉を変えて何度も質問する</p> |
|---|---|

(答え：①A ②B)

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。**