

## 2 お足元の悪い中 ご来店いただき ありがとうございます



「ありがとうございます」と、感謝の気持ちを含めて声をかけるように心がけてみましょう。

### 心配のひとつも添える

さらに、雨や雪、寒い日や暑い日などには心配りのひと言を添えてみましょう。お客様の心の緊張感が解きほぐされ、その後の会話が続きやすくなる効果もあるようです。

晴れの日には「今日は気持ちの良いお天気ですね」などのひと言もよいでしょう。

### ▼こんなトークを展開しよう

担当者「こんにちは。雨でお足元の悪い中のご来店、ありがとうございます。」

お客様「あいにくの雨ねえ」  
担当者「そうですね。ただ、明朝には上がるようですよ」

## 3 お久しぶりです ○カ月ぶり いらっしゃいますね



まずは皆さんがお客様のことを覚えておきましょう。

また、この声かけに名前を添えると、より親近感が増し、お客様も話をしやすくなります。お客様の近況を聞いて、新たなニーズの把握に努めましょう。

### ▼こんなトークを展開しよう

担当者「高野様、お久しぶりですね。3カ月ぶりになりますでしょうか」

お客様「あら、覚えてくれていたの。忙しくてなかなか来られなくてね」

担当者「そうですね。お元気づいで何よりですが、何かご来店が難しくなるような特別なご事情がございましたか」

お客様「実は上の子が結婚することになったから、バタバタしていたのよ」

## 4 本日はお車で いらっしゃったの ですか？



▼このように声かけしてみよう！



### 来

店手段を聞くだけでなく、実は多くのことを教えてもらえるきっかけもあります。答えがイエスなら、一歩踏み込んで「何年乗っているのか」「どんな車に乗っているのか」という話に広がります。車の買替え時期などの質問にもつながることができ、車種の特徴から、家族構成や趣味などの話にも発展できます。やや高齢のお客様には「いつも自分で運転されているのですか」と聞いてみるとよいでしょう。子供家族と同居している場合などは、送迎のケースも多

いようです。同居家族の話題につながります。

お客様の答えが徒歩や自転車等であれば、声かけ②のように「歩いてお越しいただいたんですね。暑い中ありがとうございます」とまずはお礼を伝えましょう。家が近所の場合には、「ご自宅は△丁目でございますか」などと確認をすると、地域の共通の話題、知人の話題などにもつながります。

### 車に乗らない理由も聞く

「あまりお車には乗られないのですか」と聞けば「1台しかない」とか

くて、主人が通勤に使っている」「車検に出している」「燃費が悪いから乗らないようにしている」「健康のために」などと広がります。

### ▼こんなトークを展開しよう

担当者「本日はお車でいらしたのですか」

お客様「いや、バスだよ」  
担当者「そうですね。谷川様は普段あまり運転されないのでしょうか」

お客様「うん、燃費が悪くてガソリン代がかさむからね。だからそろそろ燃費の良い車に買い替えたいとは思っているよ」

そうですか  
近場のご旅行などにも  
お車はご利用でしょうか

孫が遊園地に行きたがるからね  
大きくなると  
いろいろ大変だよ