

クロージングへの道筋  
～ “あと一步” の真実 ～

2013年2月19日（火）14：00～16：00

講師：Training ウイズユー代表 阿部 眞代氏

講座概要：「“クロージング”とは、高まった顧客の購買意欲を、決断に導く、後押しと念押しすること」を確認。決断を後押しする「根拠」づくりの手法と「クロージング」がうまくいかないわけを学び、根拠づくりのための「顧客と同じ絵を描く」手法をロープレにて確認。最後に、クロージングのチャンスとクロージングを失敗しないためのテクニックを学んだ。

会場：JJA 会館 3F 大会議室

参加者： 41名（申込 58名）

<アンケート集計>

1. セミナーについて

①セミナーは全体的にどうでしたか?	「良い」	<u>15</u>
	「やや良い」	14
	「やや悪い」	0
	「悪い」	0
②セミナーの時間は	「長い」	2
	<u>「適当」</u>	<u>21</u>
	「短い」	6
③セミナーの内容は	<u>「良い」</u>	<u>18</u>
	「やや良い」	11
	「やや悪い」	0
	「悪い」	0
④講師について	<u>「良い」</u>	<u>19</u>
	「やや良い」	9
	「やや悪い」	1
	「悪い」	0

## 2. 自由意見

- ・いつも分かっているつもりで接客しているが、再度確認することができ、良かったと思います。
- ・この様なセミナーをまた受けたい。
- ・とても参考になりました。ありがとうございます。
- ・考えていたことが確認できました。
- ・販売員とお客様との“ズレ”がよくわかりました。なぜ自分が売れないのか、もっと売れるようになるには・・・色々考えるチャンスができました。
- ・感受性を鋭くして、お客様に接するという点が印象に残りました。
- ・非常に分かりやすい話し方 説得力があった
- ・お客様のライフスタイル・ライフステージをよく知ることがおすすめする「根拠」、この根拠を探っていくようにしていきます。
- ・とても解りやすかった。
- ・意外と小規模で、それがとても良かったです。また、是非参加したい。
- ・クロージングとは何なのかがもう少し知りたい欲求が残りました。
- ・グループで作業をする際の説明をもう少し詳しくしてから進めてほしい。
- ・ロールプレイを見ながら、自分のウイークポイントや気付いている事など、客観的に顧客&販売員の思考を感じ取ることができて良かったです。
- ・ロープレは良かった。実践の中に気付くものがあります。
- ・思い込み、先入観で接客していたのかもしれない事におどろいています。お客様のお好みを察する、イメージする・・・自分がしていたことは表面的だったかもしれません。ロープレはすごく参考になりました。イメージのずれを修正できるよう心がけます。
- ・テーブルの並べ方をロープレやディスカッションがスムーズにできるよう予めしておいてはいかがでしょう。
- ・クロージングのテクニックの前段階で、クロージンチャンス（シグナル）をキャッチして、次の、クロージングに入る方法のいろいろについてを、もう少し時間をかけていただくと良いのではないのでしょうか。
- ・自分が先入観を持って接客していることに気付きました。お客様の情報をきちんと受け止めて接客しようと再確認しました。

## 3. 今後希望するセミナー

- ・集客方法や顧客管理の方法など
- ・ロールプレセミナーを希望します。

- また、阿部先生のセミナーを聞きたいです。
- コーディネートの仕方の実践  
売り方を細かく、セールストークを知りたい
- 顧客心理を知るテクニック
- 情報を出したがるお客様からの情報の引き出し方。
- カラーストーンなどを実際手に取って見て、違いを比べたり等。
- 技術的な内容、デザインについて
- 阿部先生のセミナーシリーズをお願いできればと思います。もう少し細分化したテーマでじっくり聴きたい。
- 石に関する知識研修、トレンドなど
- クロージングにいくまでの、具体的なセールストーク例を教えてください。  
一見客から顧客への育て方のセミナーがあれば受けたい。

以上