

## 販売スキル向上セミナー第二回

### お客様の考えを引き出す

2013年9月6日（金）14:00～16:00

講師：Training ウイズユー 阿部 眞代氏

講座概要：お客様は商品購入に際し、自分で思い描いている利用シーンを持っている。（衝動買いの場合は別）自分の考えに沿う商品を見つけたくて来店するお客様に対し、販売員はその思惑を上手に引き出しているだろうか。意外に販売員の意見を押し付けようとしていないだろうか。これでは平行線で購入には結びつかない。販売員が聞き役となって、知り得た情報と商品とを結び付ける方法を考えてみる。一方的なレクチャーだけでなく、グループディスカッションとロープレを交えて、受講者自身が考え身体で覚えてもらう内容であった。

以上

会場：JJA 会館 3F 大会議室

参加者：44名（申込 56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>25</u>
	「やや良い」	11
	「やや悪い」	0
	「悪い」	0
②セミナーの時間は	「長い」	5
	「適当」	<u>31</u>
	「短い」	0
③セミナーの内容は	「良い」	<u>24</u>
	「やや良い」	12
	「やや悪い」	0
	「悪い」	0
④講師について	「良い」	<u>24</u>
	「やや良い」	12
	「やや悪い」	0
	「悪い」	0

## 2. 自由意見

- ・以前、先生が「販売は人間学」とおっしゃっていましたが、まさにその通りで、今回のセミナーで改めて再確認しました。イタリアの靴屋さんのお話に出てきた販売員は「あなたにはこれ」と言って自信を持ってお勧めしていたそうですが、それには努力（一言で言うのは簡単ですが）を沢山してきた上での言葉だと思いました。お肉屋さんで言えば、お客様が「100g」と言ったら、一度で100gをスパンと出せるような、お客様の考えている商品に、なるべく近づけるように、縦横情報を聞き出して、気持ちよく買っていただけるよう、私も努力したいです。先生のセミナーに出席させていただいてから、お客様の“サイン”の読み取りの甘さに気付きました。これからも、今以上にお客様の気持ちに寄り添いたいです。次回のセミナーも楽しみにしております。
- ・ご本人がいらっしゃらない接客（プレゼント）はほとんどないので、その方をイメージすることの過程を勉強することができた。  
お客様のお話を伺うのはまあまあできるのですが、お話しを広げていくのが下手なので、普段から情報を得たり、セミナーにあったお客様から出た一言を拾ってつなげていけるようにしていきたいと思います。
- ・第一回、第二回にも出席させていただき、大変勉強になりました。第三回目、楽しみにしております。
- ・もらった情報を総合的にまとめるトレーニングはとても良かったと思いました。
- ・相手のイメージからその人に合うもの、現場ではしているつもりが、ロープレだとちょっと分かりづらかった。人物イメージが大切だということが分かって良かった。
- ・もう少し資料の記述を分かり易くしてほしい。
- ・普段自分が気づいてない点、忘れがちだった点を見直す良い機会になりました。
- ・他の販売員の接客を見ることが出来て、とても勉強になりました。
- ・テーマを絞った内容で、分かり易かったです。
- ・説明、会話の引き出し方など分かり易く説明していただけてよかったです。
- ・少し分かりにくいところ（ロープレのところなど）もあったので、もう少し詳しく説明して下さったらうれしかったです。
- ・こちらからの提案を先にしがちですが、情報を引き出して、その情報からおすすめの科を提示していくこともあるというのが良く分かりました。
- ・お客様像を具体的にふくらませて提案をすることが実践的に学べました。

## 3. 今後希望するセミナー

- ・販売スキル向上セミナー 上級編（部下に教えるスキル）など

- ・販売員のフォローアップ
- ・店長向けセミナー
- ・値引き交渉の対応法
- ・ファッションジュエリーの最近の傾向と流行について
- ・営業セミナー（提案、企画用）
- ・ジュエリー史
- ・何パターンかのお客様に対する会話法

以上