

仕組みを使って接客力向上！ 売れる販売員の育て方

いくら店長に販売力があっても、1人の力だけでは店舗の予算を達成することは難しい。そのため、「どうにかして販売員を『売れる販売員』に育てたい！」と頭を悩ませている経営者も少なくない。接客「コンサルタン」のビジュアライフ代表取締役鈴木比砂江さんは、「売れる販売員を育てるには、『伝える力』を高めることが重要」と指摘する。

販売員の「体験を伝える力」で 商品が売れる

鈴木氏によれば、どんなに商品力があっても、その価値がお客様に伝わらなければ「欲しい」とは思わないという。

お客様の「欲しい」気持ちを引き出す「伝える力」はどうしたら身につくか？それは、「体験を伝えること」である。

体験を伝えることによって、お客様はその商品を使う日やシーンをイメージできるので、それに魅力と価値を感じ購入するのだという。

つまり、店長やリーダーの役割は、その「体験を伝える力」を販売員に指導することなのだ。

指導するポイントは「アプローチ方法」「質問力」「商品の提案」の3つ。まず、アプローチ方法は、「売り込まれる！」と感じさせないことが重要だ。そのためには商品以外の話題で声をかけること。天気、家族、持ち物、髪型やメイク、仕事、お店までの交通手段、お連れの方などの話題がよいだろう。いろんなテーマで声をかけをしていけば、自分なりの声かけの仕方が分かってくる。

次に「質問力」を高める目的は、お客様に関心・興味を持つことであり、売り込むことではない。これには、恋愛をイメージさせるロールプレイングが有効だ。

ロールプレイングの設定は、「来月は好きな人の誕生日なので、プレゼントをあげたい。そこで、何を欲しいかと思っているのか探りたい」だとする。

例え、次のようなものだ。

あなた「最近欲しいものある？」
彼「腕時計」
あなた「へー、持っているのになんか？」

あなた「じゃ、赤とかゴールドとか？」
彼「いいかも」

こういった風に、どんなプレゼントがいいか、いろいろな観点から聞くことをトレーニングするとよい。

最後の「商品の提案力」を高めるためには、「欲しい」と思わせるセールストークが重要。これは、1つの商品ごとに1つのセールストークを決めておくことよい。

そのためには、まずその商品を実際に試してみ、「思った通りだと思った点」「意外だなと感じた点」「自分だったら、どんな時に使いたいか」「より価値を發揮させるためにはどうするか」を考へる。そしてプラスの感想が出てきたら、それがセールストークになるのだ。

接客に有効な顧客情報を システムで提供する

こうした取り組みに加えて、お客様と販売員の2人だけしか知らない情報を接客トークに交えることよ。

「旅行から戻られたら、ぜひお話を聞かせてくださいね」「来月には、お客様さま好みのふんわりしたスカートが入荷しますので、ぜひ見

にいらしてください」といった具合である。優秀な販売員ほど、こうした顧客情報を覚えていたり、手書きでメモをしていて、タイムリーに活用しているのだ。

しかし、すべての販売員が顧客情報を上手に活用することは困難である。こうした課題を解決できるのが、株式会社三宅が開発した「iGate」である。「iGate」は5000人分の顧客情報を顔写真

と共に入力できるシステムで、事前に登録したお客様が来店すると、顔認証センサーが感知してそのお客様の情報を携帯電話やPOSレジに転送する。担当スタッフが休んでいても、上得意客が来店したことに気づいて他のスタッフが対応、接客することができる。

また、購入商品のほかに、家族構成や趣味なども登録しておけば、再来店時に「先日の入学式はいかがでしたか」などと話しかけられる。

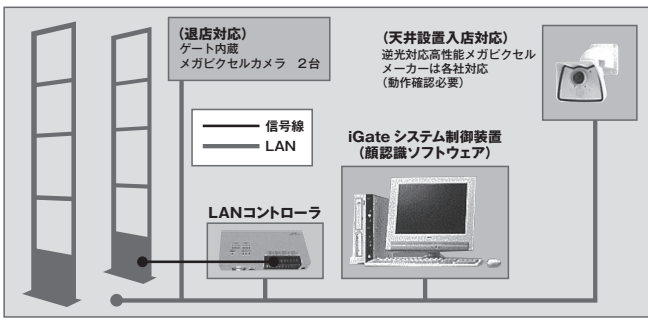
このように「iGate」を使えば、経験の浅いスタッフでも購買履歴やパーソナルな情報をもとに接客できるので、店舗全体の接客力がアップする。また、複数店舗を展開するチェーンであれば、店舗間の情報共有も可能だ。

これまで優秀な一部の販売員に依存していた店舗でも、こうした仕組みを活用することで、多くの売れる販売員を育てることができるのである。

鈴木氏は、「トレーニングや指導で販売員を育てていくと同時に、こうした仕組みを使って接客力を向上させることも大いに有効だ」と語っている。

顔認証エンジンによる次世代の 店舗運営情報システム「iGate」

iGateは、デジタルカメラを搭載したセキュリティゲート「カメラオンゲート」に、顔認証システムを組み合わせたシステムである。入店する人物の顔写真と、事前に撮影・登録した人物の顔写真を照合し、合致すればアラートを発するという仕組み。データ登録は1店舗5000人まで。チェーン店の場合は店舗間でのデータ共有も可能。月額使用料は1セット6万円（税別、保守料含む）。



最新顔認証技術を活用した「接客パワー増強セミナー」

「売上を伸ばす感動の接客サービス」ビジュアライフ 鈴木比砂江
「実演『iGate』を活用した接客サービス」

日時 2011年11月25日(金) 14:30~16:30
会場 東京国際フォーラム 4階 G407会議室 (JR有楽町駅徒歩1分)
参加費 お1人様3,000円
定員 30名 事前登録が必要です。フリーダイヤル、メールにてお問い合わせください。
お申込み締切日 2011年11月21日(月)

主催 株式会社三宅
後援 ビジュアライフ、日本電気株式会社、NECインフロンティア株式会社
株式会社三宅 セキュリティ事業部 フリーダイヤル 0120-17-0054
<http://www.miyake-sec.com/>



すずき ひさえ ● 1980年北海道生まれ。大手ファストフード店でのアルバイト時、接客コンテストで全国1位を取る。大学卒業後はラグジュアリーブランドに入社。3年目に年間売上2億円、全国1位の売上を獲得。その後、「売れる接客」を広めたいと考え、ビジュアライフを設立。
<http://bijou-life.com/>

企業概要

■ 企業名 株式会社三宅
■ 本社 広島市佐伯区石内上1-16-1
TEL 082(9)415511(代)
■ 東京支店
東京都新宿区大久保2-15-23 5F
TEL 03(3)2077420