



効果的なアプローチ



<研修のポイント>

- ・ アプローチを考える
- ・ ファーストアプローチを試みる
- ・ セカンドアプローチの心構え

アプローチとは

お客様に**声を掛けて近づくこと**

早すぎると

<アプローチを難しく感じる理由>

遅すぎると

1. 過去の体験による苦手意識
2. 自身の主観による思い込み
3. 初対面であることによる尻込み

1. 過去の体験による苦手意識

過去にアプローチを試みた結果、
お客様から避けられてしまったり、
掛けた言葉に対する返答が冷たかったなど、
ネガティブな反応の印象が強く残った

→お客様は身構えてそっけない反応を示すもの

→お迎えする自分自身がそっけなく感じて
しまわれたいようにする

2. 自身の主観による思い込み

きっとお客様は「話し掛けないでほしい」

「まずはゆーっくり見たい」と思っているだろう、

私だったらそう思うから、

お客様もそう思っているに違いない

思い込み

→話し掛けないことで、不快になるお客様もいる

→まずアプローチして、感触を探ってから判断する