



来店促進の電話応対



<研修のポイント>

- ・ 来店を促す前に
- ・ 来店促進コールのポイント
- ・ お客様をお待ちする



お客様に電話をかける



ネガティブなイメージ



一度ご来店いただいたお客様

お客様への電話は計画的にかける必要がある

お客様に電話をかける機会

1. サンキューコール

2. ご利用確認コール

事前のコール

3. アナウンスコール

4. 来店促進コール

行動を促進する
コール

5. 勧奨コール

6. リマインドコール

フォローコール



※ コールの呼称は一般名称です。各店舗の呼称に従ってください。

事前のコール

お客様との接点を意図的に増やす

1. サンキューコール
2. ご利用確認コール
3. アナウンスコール



接触する機会を
増やせば増やすほど
お客様の印象が良くなる

ザイアンスの法則
(単純接触効果)

行動を促進するコールを成功につなげる！

1. サンキューコール

お礼の気持ちを伝える

アフターフォローがしっかりしていると感じてもらおう

- ・ サービスに満足しているか
- ・ 伝えられなかった不満はないか
- ・ うまく使い始めているか
- ・ 使い始めて不便を感じていないか



電話がかかってきたことを認識してもらおうことも効果の1つ

2. ご利用確認コール

継続利用が発生する商品やサービスについてのご連絡
+ 質問や問い合わせの電話があったのちの動向確認



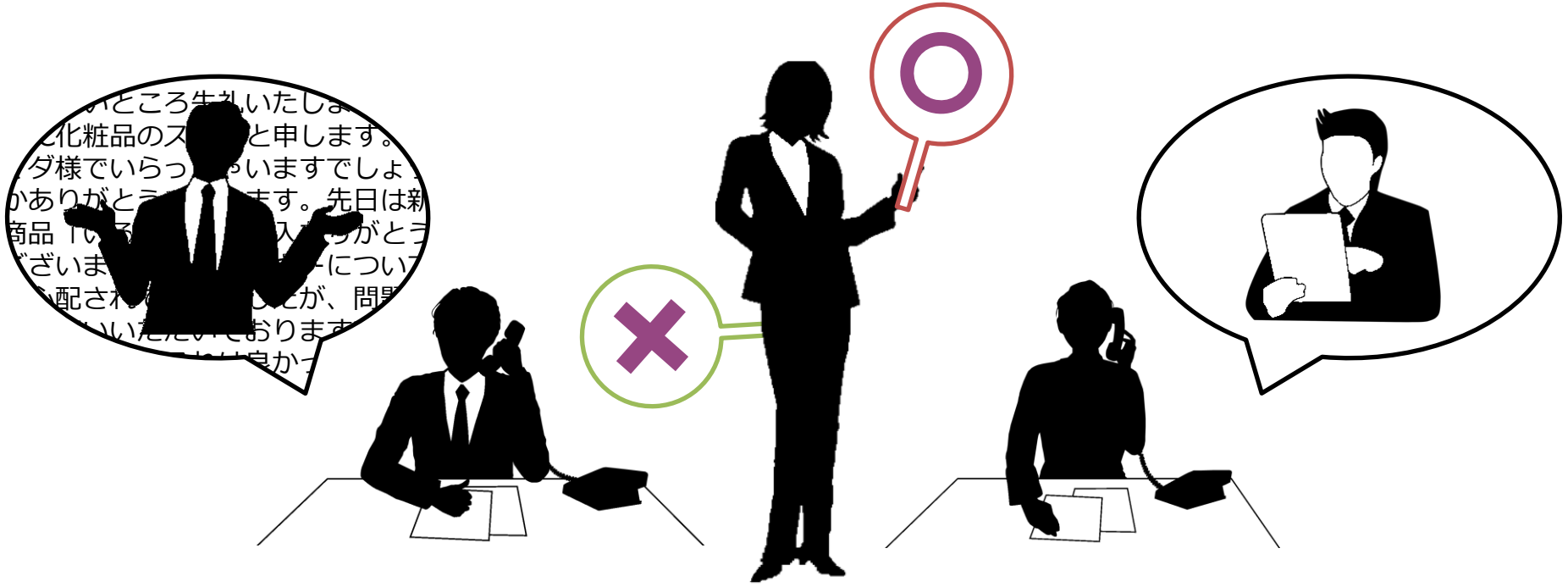
迅速な解決は
信頼度アップの
チャンス！



使い始めのころには気付かなかった
不具合や不満点についてのヒアリング

3. アナウンスコール

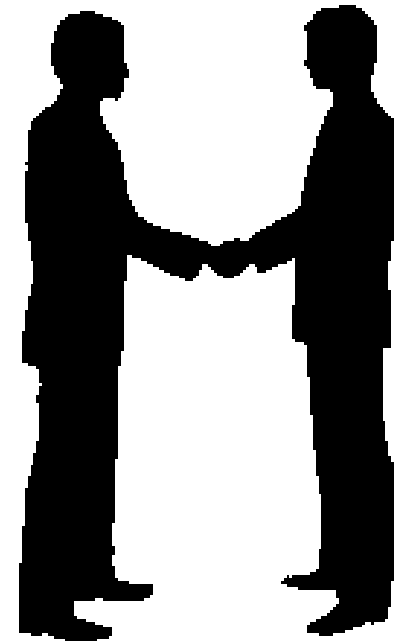
セールなどの情報・ご案内をお伝えするコール



事前のコール

お客様との接点を意図的に増やす

1. サンキューコール
2. ご利用確認コール
3. アナウンスコール



4. 来店促進コール

「来店」という「行動」を促進する

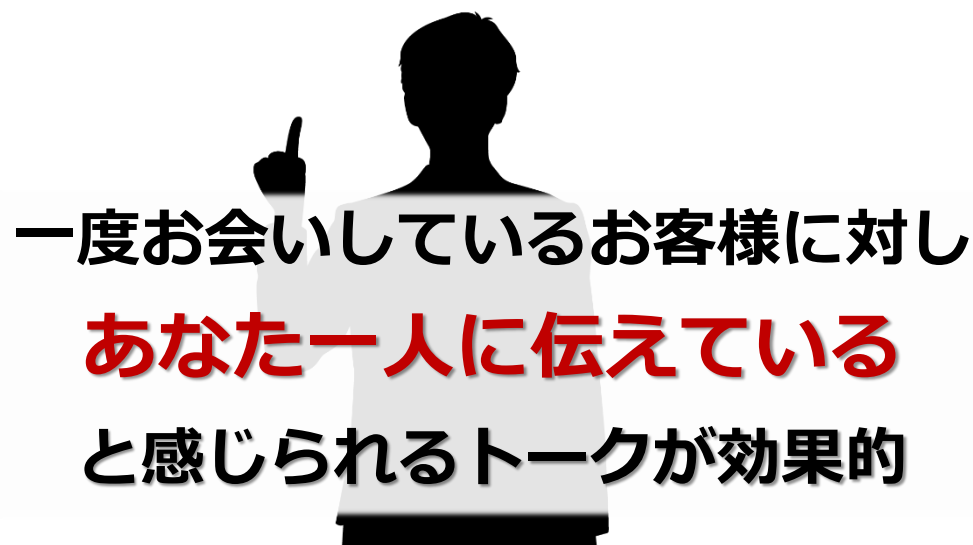
1. アプローチ
2. 継続の合意形成
3. お客様の興味を引く
4. NOへの切り返し
5. クロージング



1. アプローチ

何においても、第一印象が重要

→ お客様の貴重な時間をいただいていると自覚する



「先日は〇〇のご購入、
ありがとうございました」

「〇〇について
ご心配されておりましたが…」

2. 継続の合意形成

「話し続けて良い」という了承をお客様から得る

<ご都合をお伺いするポイント>

- ・ 手短かに用件を伝える
- ・ 所要時間の目安を伝える
- ・ お客様のメリットを伝える

本日は「いろは」をご購入
いただいたヤマダ様に、
**期間限定の
特別なキャンペーン**について
お電話いたしました。
今、**お時間、3分ほど**いただいても
よろしいでしょうか

3. お客様の興味を引く

「店舗まで足を運ぼう」と思っていた理由

【限定することによる特別感の演出】

When	期間や来店時期
Where	店舗・住居・産地
Who	性別・歳・誕生日

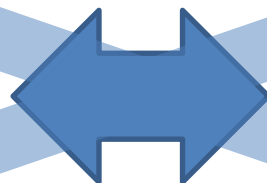
(How many)	購入数
------------	-----

What	商品
Why	購入理由
How	購入方法

(How much)	価格(均一価格)
------------	----------

4. NOへの切り返し

意思を無視して
食い下がる？



お客様のNOに
無条件で従う？

【よくあるNOの例】

- ① 興味がない
- ② 時間がない
- ③ 詳しく聞かないとわからない

だからこそ、ご来店ください！

実例を交え、ご満足いくまで
じっくり丁寧に説明します！

すぐに来店誘導！



5. クロージング

「行きます」と返事をもらうだけ？

→来店日時を約束していただくこと

<約束のポイント>

- ・ 具体的な日時をお客様に言ってもらう
- ・ いくつかの候補日を伝える
- ・ お客様に質問し、候補日を絞る
- ・ 時間まで決める
- ・ スケジュール帳にメモしてもらう



確約が難しければ

仮約束歓迎！

当日の希望も承る

4. 来店促進コール

「来店」という「行動」を促進する

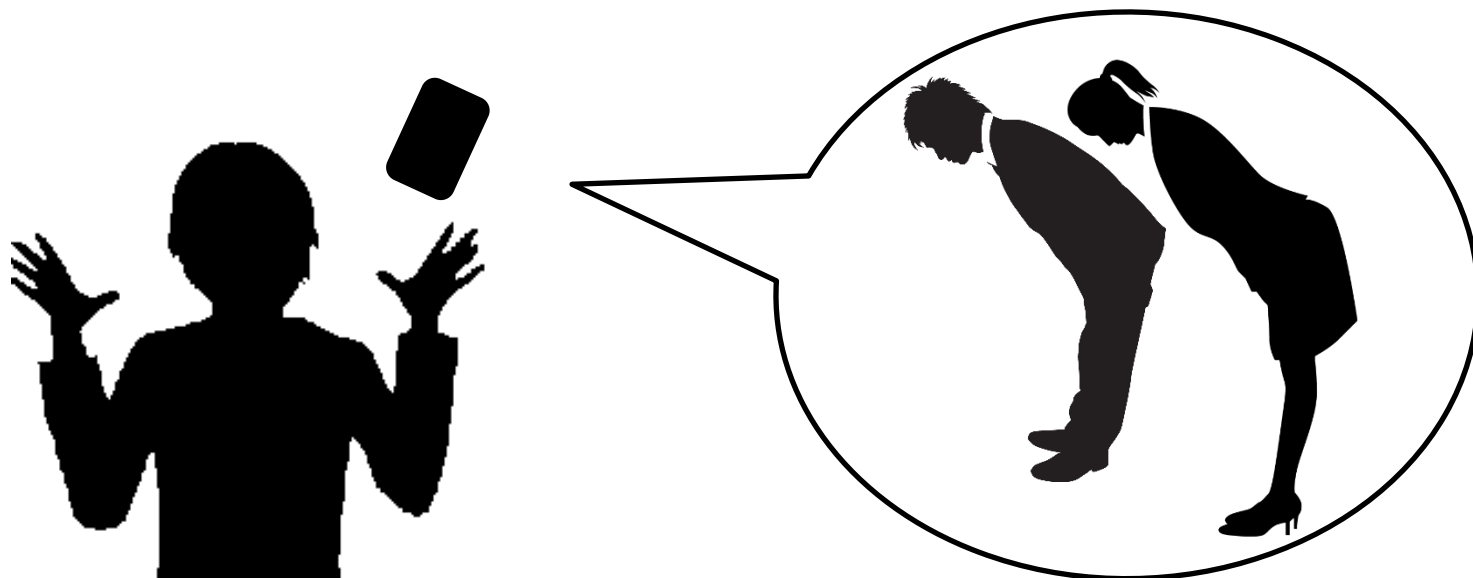
「5. 勧奨コール」も考え方は同じです

2. 継続の合意形成
3. お客様の興味を引く
4. NOへの切り返し
5. クロージング



6. リマインドコール

来店の約束（仮約束）をしたお客様に対し
来店日を思い出していただくためのコール



お客様に電話をかける機会

1. サンキューコール

2. ご利用確認コール

事前のコール

3. アナウンスコール

4. 来店促進コール

行動を促進する
コール

5. 勧奨コール

6. リマインドコール

フォローコール



※ コールの呼称は一般名称です。各店舗の呼称に従ってください。

講義は以上です、お疲れさまでした。