



# 勸奨の電話応対



## <研修のポイント>

- ・ お客様へのコールの種類
- ・ 勧奨コールのトークフロー
- ・ 想いのギャップ



## お客様に電話をかける目的

### 関係構築

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

### 販売促進

4. 来店促進コール
5. 勧奨コール
6. リマインドコール



※ 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。

# 勧奨コールのトークフロー

1. アプローチ
2. 継続の合意形成
3. 切り出し
4. ニーズ喚起
5. メリットの訴求
6. NOへの切り返し
7. 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

## 関係を構築するためのポイント

- ・ 自分の言葉で話せるようにする
  - ・ 会話は常に自分が主導権を持ち、お客様をリードする
  - ・ その場を取り繕うような嘘やあいまいな発言をしない
  - ・ 常に最新で正しい知識を学び、提供する
- 