

お客様の心理

究極のサービス それは お客様の「心の動き」に 添うことです

2013年5月15日（水）14：00～16：00

講師：Training ウィズユー 阿部 眞代氏

講座概要：まず講師より、このような厳しい時代だから「売れない」のではなく、お客様の「心の動き」に添えなく、「販売員が売ることができてない」ケースが多いので売上げが伸びないのではないかと指摘があった。

お客様の心理（心の動き）を読みながら、心理（心の動き）に添ったサービスについて、お客様の基本的な心理状況、購買行動及び顧客心理等を通じて学び、さらに、顧客の心に添うサインキャッチについてグループ別ディスカッションを交えて学んだ。

1) 人は誰でも認められたいと願っている

- ・ 普段の生活の中で、友人同士等の関係で無視されることの「怖さ」及び顧客との関係の中での無視されることの「怖さ」をいくつかの事例にて示され、お客様の「心の動き」に添うことの重要性について解説
- ・ 顧客の気持ちに添えない「期待と応対とのずれ違い」が苦情に繋がっているケースの多さが示された。

2) 購買行動と顧客心理

購入商品が決まっている場合と決まっていない場合を購入場面別に、顧客の購買行動と顧客心理について解説

3) 顧客心理（心の動き）を察知するには

顧客心理（心の動き）として発信されるサインについての説明があり、特に無意識に発信されるサインを理解し、受け止められることが顧客心理の察知に繋がっていくことが解説された。

4) 顧客の心に添うサインキャッチ

「自分のペースで買い物をしたい（セルフ）」「販売員に確認（聞く）したいことがある（ヘルプ）」及び「相談しながら商品を選びたい（コンサルティング）」の各ショッピングスタイル別にグループディスカッションを通じて、アプローチの言葉と行動の変化等について話し合われた。

以上

会場：JJA 会館 3F 大会議室

参加者：38名（申込 45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>14</u>
	「やや良い」	5
	「やや悪い」	1
	「悪い」	0
②セミナーの時間は	「長い」	2
	<u>「適当」</u>	<u>18</u>
	「短い」	0
③セミナーの内容は	<u>「良い」</u>	<u>15</u>
	「やや良い」	4
	「やや悪い」	1
	「悪い」	0
④講師について	<u>「良い」</u>	<u>15</u>
	「やや良い」	4
	「やや悪い」	0
	「悪い」	1

2. 自由意見

- ・ディスカッションで販促のヒントが得られました。
宝飾品を販売する、特に努力すべきことをききたかった。
- ・時間を守れないと信頼関係が築けないのではないのでしょうか？
受講生の気持ちです。最後に謝意の言葉はありましたが気持ちはあまり感じませんネ（終了時間が5分程オーバー）
- ・周りの人と話し合う時間があって、他の人の意見が聞けたのでとても良かった。
- ・お話を聞くだけだと疲れます（前半）、後半はグループ発表が良く、まとめも良かったです。
- ・コンサルテーションのお話で、信頼関係を築く、売り急ぎをしないことが大切だと思いました。先生の百貨店でのお話をもう少し聞きたかったです。
- ・ディスカッションの時間がもう少しあると良かった。
- ・ディスカッションはとても勉強になりました。
- ・講義だけでなくミーティングもあり、内容も役立つ良いセミナーでした。
- ・自分が買う立場だとやっている事ですが、接客する立場になるとわからなくなってしまうところを分析して説明していただけてなるほどと思いました。

基本として心にたたきこみたいと思います。本日はどうもありがとうございました。

- お客様の心理だけでなく、沢山の話が聞けて良かったです。ありがとうございました。また教えて頂く機会がございましたら、宜しく願いいたします。
- 消費者のお一人として発言して下さった方があったことがとても有難かったと思います。貴重なお話しでした。

「お客様の心の動きを察知するには」というテーマで、具体的な「サイン」や、視線の動きの意味「タテは。ヨコは」など、気にかけていなかった事に気付きました。

- 「売り急がない」などの考え方は新鮮でした。普段からの信頼関係があつてこそこの売上と、肝に銘じます。

3. 今後希望するセミナー

- ペンダントの歴史、ネックレスの歴史、以前リングの本を出した方のセミナーのペンダント版をしていただけたら
- 接客に特化した内容
- 富裕層や世代別の接客方法 etc
- お客様との信頼関係を築くヒントになるような「アプローチ」「プレゼン」「クロージング」「お見送り」といったシーンに合わせた接し方のセミナーがあれば
- 目的にあわせたディスプレイ法（ディスプレイについて勉強したいです）
- 職人さんによる講義

以上