

お客様の消費行動を理解する！販売の質を上げる！結果を出す！プロの販売員のためのオンラインセミナー

●クロージングまでは、うまくいくのに決定が難しい…



私はお客様が買う決断する理由は「品質、価格、デザインと気分」主にスペックで、あとは気分の問題とっていました。しかし、最近わかったことがあります。

『人は自分の決断は意識的に考えた結果だと思っているが、実は選択や意思決定のメカニズムに無意識が大きく影響している』
新しい知識と積み上げた経験で販売は進化します！

●商品知識以外にお客様の買上につながる知識はある？



私は脳科学、行動経済学、心理学の中に販売プロセスに生かせる多くのノウハウがあることを知りました。

私が経験から見つけたセールストークが正しかったことや、その理由に改めて納得しました。お客様の行動も腑に落ちることがたくさんあります。この講座ではマーケティングの理論の中から販売に生かせるノウハウを10個厳選いたしました。お客様の消費行動を理解することで、販売の質を上げ、結果を得ることができます。なぜ決断できないのか、現場で起こる事例をもとに、皆様の意見を聞き、具体的な解決方法を示します。1回60分の講座でベテラン販売員のキャリアアップとサポートをいたします。

◆この講座のメリット

- ・受講を申し込みいただいた企業の社員の方でしたら交代で受講できます。社内でスキルを共有できます。
- ・講座はワークを入れた参加するスタイルです。自社で即実践できるセールストークを作ります。
- ・お試し価格60分4000円で受講できます。通常価格の10分の1の特別お試し価格です。
- ・全国どこからでも、勤務中でも受講できます。シフトを調整する手間がかかりません。
- ・交通費などの経費が節減できます。
- ・売上と顧客を増やし、モチベーションを上げます。



◆講師

前田 妙 JJA認定1級ジュエリーコーディネーター、真珠検定シニアアドバイザー



Profile

◆講座詳細

オンライン（ZOOM）開催 パソコン、タブレット、携帯電話で参加できます。（要Wi-Fi環境）

講座回数：1期60分×5回（+15分フォロータイム）2期60分×5回（+20分フォロータイム）

募集数：10社（受講人数は1社1名）1回の受講者10名限定

受講価格：1期22,000円（消費税込） 2期20,000円（消費税込）1期のみ受講可。2期のみ受講不可

開催日：2022年1月19日（水）14:30スタート 毎月第1水曜日、第2火曜日、第3水曜日

◆お問合せ

株式会社UKインターナショナル 前田宛 e-mail:uki.maeda@gmail.com mobile:090-8666-3650

◆カリキュラム 「アプローチ～提案～クロージング」販売プロセスに効果がある心理的トリガー

1-1. 褒める

褒め言葉は顧客に対し説得力を持っています。その印象は強力で長く続き、潜在意識への肯定的な印象が相手の行動に影響を及ぼします。どんな時に褒め言葉を使うと効果的なのか、どんな褒め言葉がいいのか、褒めるワークの中で確認します。人を観察する、褒める練習、よくある顧客反応と対応をロールプレイングで確認します。

1-2. 雑談力

リアル接客は信頼度が行動に大きな影響を与えます。お客様と最初に親交を深めると行動が変わります。最初の話題作りと会話を続ける簡単なコツを紹介します。雑談をただの雑談で終わらせない、得た情報をもとに商品へ誘導する方法、お客様からよく指摘される商品の短所を長所に変えるワークなど、具体的な事例から答え伝え方をロールプレイングで確認します。

1-3. リンキング

商品とお客様がよく知っているものとをリンクさせることで、お客様は商品を自分に関係あるものと認識します。ニーズがないお客様に商品がもたらすことを知っていただき、提案、買上につながる道を作ります。商品に付加価値を与えてくれるようなリンクは何か考えるワーク。自分の顧客を例にロールプレイングで確認します。

1-4. 巻き込みと想像力

お客様がその商品を所有しているかのように話し、想像力をかきためて購買プロセスへの参加意欲をそそります。お客様は、どのような体験に感情が揺さぶられるのかを想像し、言葉を考えるグループワーク。どんな体験をどんな言葉で伝えるのかを発表します。

1-5. 考えさせる力

セールストークをわかりやすくしすぎない。説明しすぎない。お客様に考えてもらい結論を出す方法。お客様に何を考えてもらうのか、自分の顧客のタイプを考え、商品と質問を考えます。お客様の思考、直観、感覚、感情を刺激するのはどんな言葉なのか考えるグループワーク。質問と反応をロールプレイングで確認します。

2-1. ストーリー化

お客様が商品を使っているシーンを想像し、良い感情になることをストーリーにします。自分の顧客の情報を分析し、記憶に残るストーリーの骨組みを5W1Hで考えます。「売りやすい雰囲気づくり」「商品のベネフィット」など目的を設定し、ストーリーを作るワーク。どのような分析を行い、ストーリーを作ったのかを発表します。

2-2. 抵抗感の克服

お客様の抵抗感を書き出し、克服するための戦略を立てます。アプローチ、提案、クロージングなど場面ごとの抵抗感を克服し、チャンスに変える方法を考えるグループワーク。お客様の抵抗感をなくすトークを発表します。

2-3. 一貫性

最初に簡単なものを買っていただき、ほかのものを勧める方法。新規顧客に、価値観、信条や習慣の一貫性が保てる商品を提案する方法です。新規、再来店、常連の顧客のタイプ別に、一貫性から商品を提案するときに、お客様のどこをチェックするのかポイントを確認します。ロールプレイングでチェックポイントを確認します。

2-4. お願い

先に小さなお願いをして、メインのお願いをする方法。決定率を20%上げる値引きの仕方。アプローチ、提案、クロージングの場面でどんなお願いをするのか考えるグループワーク。どんなお願いをするのかを発表します。

2-5. 帰属欲求

顧客がどんなグループに所属しているのかを見極め、ニーズや欲求と商品との接点を見つける方法。お客様の本当の買う動機を見つけます。顧客が内心どんなグループに属したいのか想像し、その理由を考え、その理由が当てはまる商品を考えるグループワーク。自分の顧客がどのタイプなのか想像し、提案する商品とその理由を発表します。