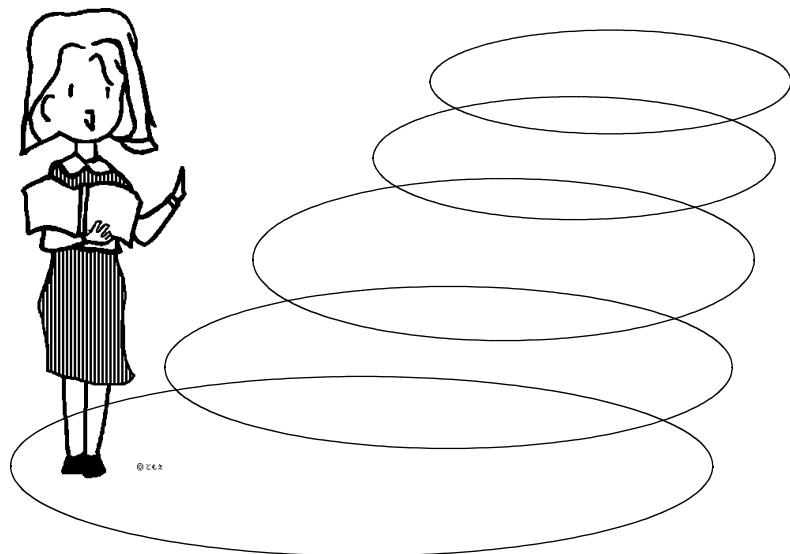


販売士入門

接客と人間関係

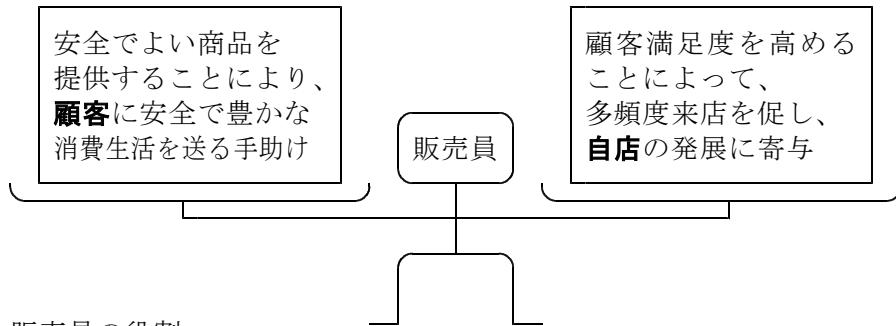


あたりたくや 編・著

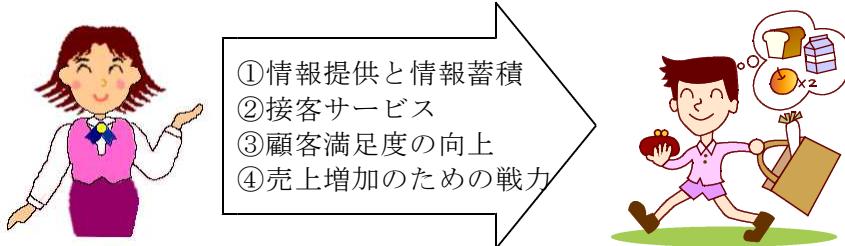
第1章 販売員の基本業務

1 販売員の目的と役割

1-1 販売員の目的



1-2 販売員の役割

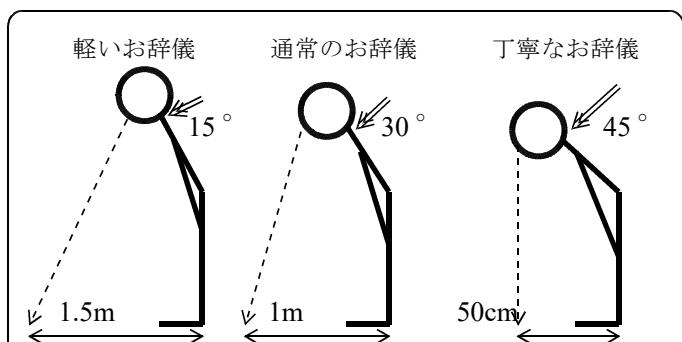


- ・豊富な商品知識
- ・親密な態度での接客技術
- ・売場の演出技術
- ・その他の専門知識

- ・安全で品質のよい商品
- ・環境配慮の商品
- ・適正価格
- ・よい気分

2 接客マナー

2-1 接客の心構え



●お辞儀の種類と使い分け

- ・お待たせする → 15度のお辞儀 「はい、かしこまりました」
(会釈) 「少々おまちくださいませ」「失礼いたします」
- ・お迎えする → 30度のお辞儀 「いらっしゃいませ」
(普通礼)
- ・お買い上げ → 45度のお辞儀 「ありがとうございます（ました）」
お詫び (最敬礼) 「申し訳ございません」

2-2 接客用語

「私は、よいお客様として大事にされている」という満足感を顧客に与える

(1) 接客の重要用語

- | | |
|-----------------|----------------------|
| ① 「いらっしゃいませ」 | …明るく歓迎の気持ち |
| ② 「はい、かしこまりました」 | …素直な気持ちですぐ返事 |
| ③ 「少々お待ちくださいませ」 | …「ただいま参ります」ということも |
| ④ 「お待たせいたしました」 | …相手の時間を大切にする気持ち |
| ⑤ 「ありがとうございます」 | …感謝の気持ちを込めて |
| ⑥ 「申しわけございません」 | …口先だけでなく、おわびの気持ちを込めて |
| ⑦ 「おそれいります」 | …軽いお詫びとお客様へのお願い |
| ⑧ 「またお越しください」 | …感謝と親しみを込めて、次回の来店を促す |

(2) 敬語の基本

3分類	5分類	用途／使用例
尊敬語	尊敬語	動作の主体が、話し手よりも上位であることを示す。 いらっしゃる、おっしゃる、なさる、召し上がる、くださる お(ご)……になる、……(ら)れる、……なさる
謙譲語	謙譲語Ⅰ	動作の客体が、動作の主体よりも上位であることを示す。 伺う、申し上げる、頂く、お目にかかる、拝見する お(ご)……する、お(ご)……いただく
	謙譲語Ⅱ (丁寧語)	聞き手が、話し手よりも上位であると示すへりくだり言葉。 丁寧語「ます」と合わせて使用する 参ります、申します、いたします、おります、存じます ……いたす
丁寧語	丁寧語	聞き手が、話し手よりも上位であると示す丁寧な語尾表現。 「形容詞」+ございます 高こうございます、美味しゅうございます、軽うございます
	美化語	ものごとを美化して述べる、上品できれいな言葉づかい お酒、お化粧、ご祝儀

●尊敬語…相手を直接的に敬う言い方

- ・動詞の語尾を「～れる」「～られる」とする。
- ・尊敬の動詞を使う。
- ・動詞を「お～になる」「ご～になる」と言い換える。

●謙譲語…自分の動作やものをへりくだって表現し、間接的に敬意を表す言い方

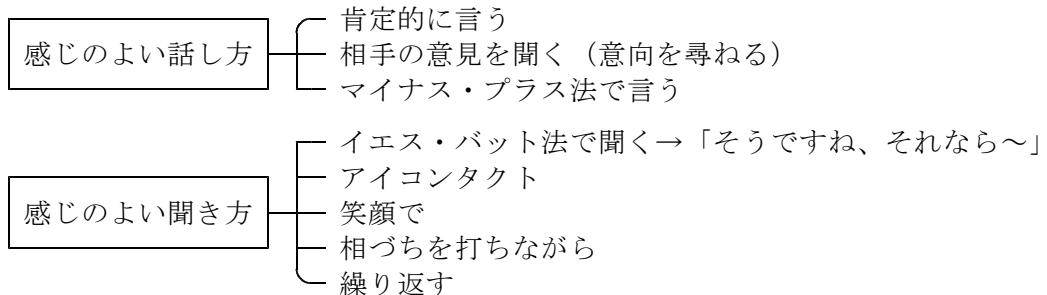
- ・動詞を「お～する（～いたす）」「ご～する（～いたす）」と言い換える。
- ・謙譲の動詞を使う。

●丁寧語…相手に丁寧な気持ちを伝える言い方

- ・文末を「です」「ます」「ございます」で締めくくる。
- ・丁寧さを含む言葉を使う。

	尊 敬 語	謙 譲 語
見 る		
聞 く		
言 う		
書 く		
食べる		
行 く		
来 る		
会 う		
待 つ		
い る		
す る		
与える		

(3) 感じのよい話し方、聞き方



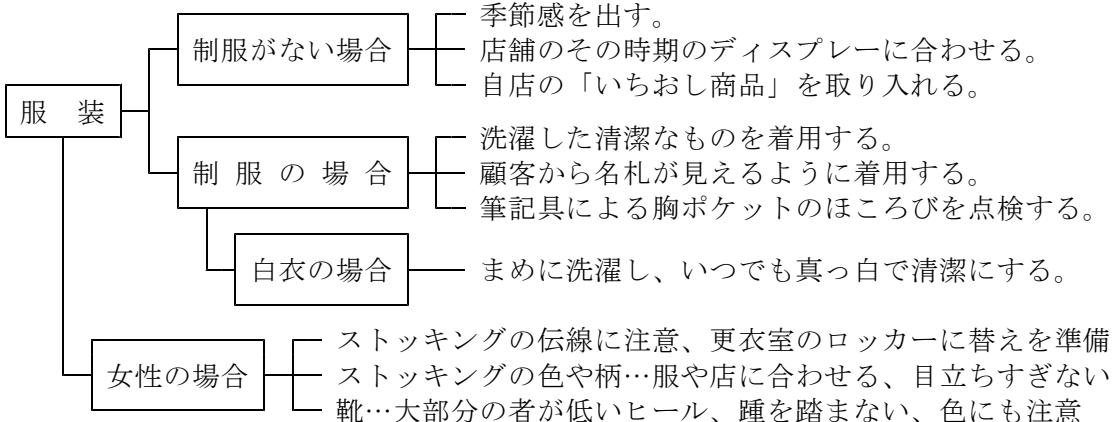
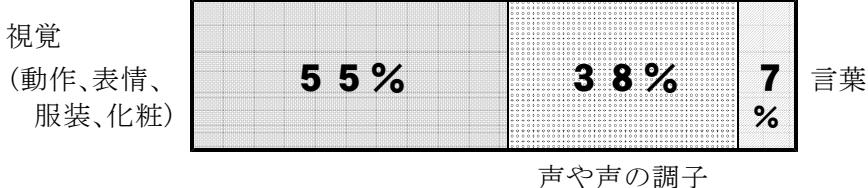
(4) 接客べからず集

- ①私語を話す。
- ②携帯メールをする。
- ③腕組みをする。
- ④顧客がさわった商品をすぐたたみ直す。
- ⑤顧客が声をかけているのに返事をしない。
- ⑥電話をしていて、顧客を待たせる。
- ⑦顧客の行動をじっと見続ける。
- ⑧顧客によって態度を変える。
- ⑨しつこく商品を勧める。
- ⑩レジ待ちの順番を間違える。

2-3 服装、身だしなみ

顧客にとって、販売員の服装や身だしなみは、商品や店舗施設と同様に、よい店舗かどうかを見分けるための大きな判断要素となる。

●顧客による印象を与える外観



●身だしなみ

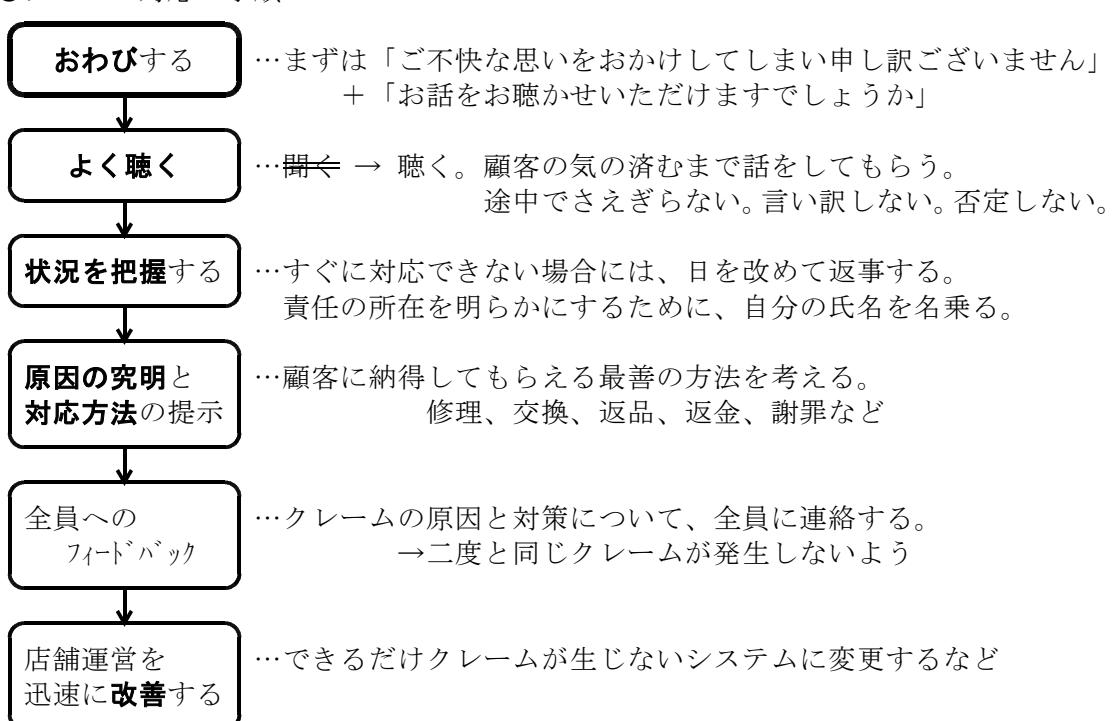
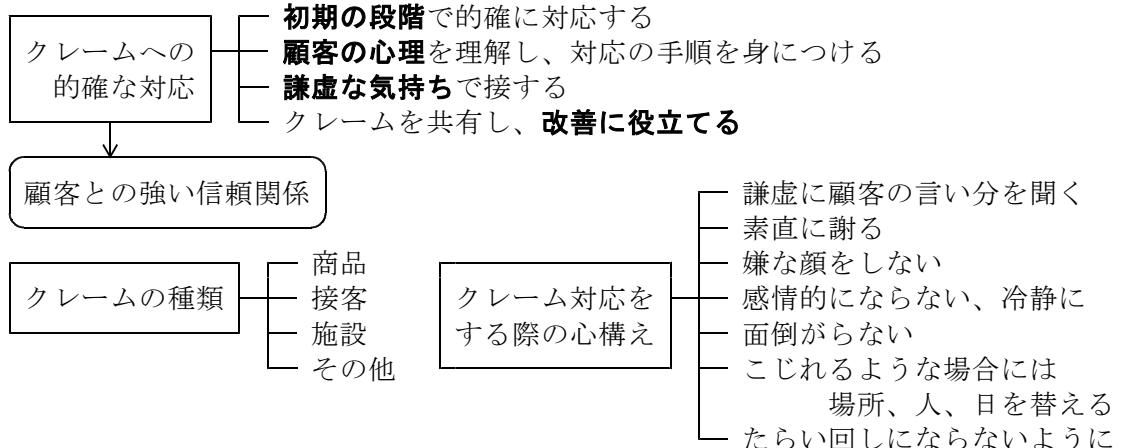
- ①毎日、入浴あるいはシャワーを浴びる。
- ②毎朝、ひげをそる（男性）。
- ③頭髪の手入れをする。
- ④洗濯したシャツ・ブラウスを着る。
- ⑤化粧は、ナチュラルメイクで品よく。
- ⑥爪の手入れを常に怠らない。
- ⑦マニキュアは、自店の基準に合わせる。
- ⑧髪の色は、自店の基準に合わせる。
あまり明るすぎる色は避ける。
- ⑨きつい香水やオーデコロンは避ける。
食品販売の関係者はつけない。
- ⑩口臭に気をつけ、昼食後にも歯磨きを。
- ⑪靴は、毎日磨く。
- ⑫スーツ、特にズボンはアイロンをかける。
- ⑬ヘアスタイルは、あまり奇抜にしない。
- ⑭ひげは、自店の基準に合わせる。
- ⑮ピアスは、店の基準に合わせる。

敬語の解答

普通の 言葉	尊敬語	謙譲語
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お聞きになる	うけたまわる
言う	おっしゃる	申す
書く	お書きになる	お書きする
食べる	召し上がる	いただく
行く	いらっしゃる	参る、伺う
来る	お越しになる	参る
会う	お会いになる	お目にかかる
待つ	お待ちになる	お待ちする
いる	いらっしゃる	おる
する	なさる	いたす
与える	くださる	差し上げる

3 クレームや返品への対応

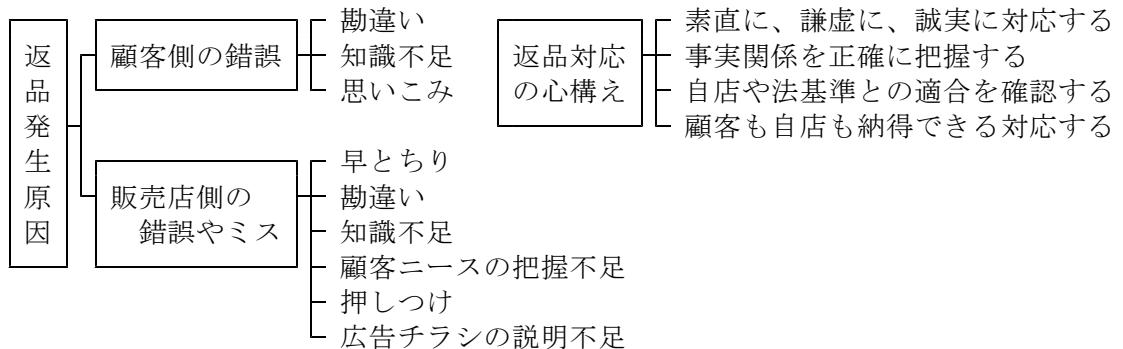
3-1 クレームとその対応



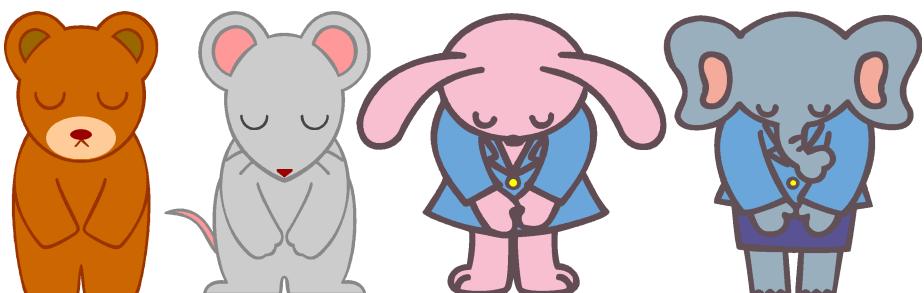
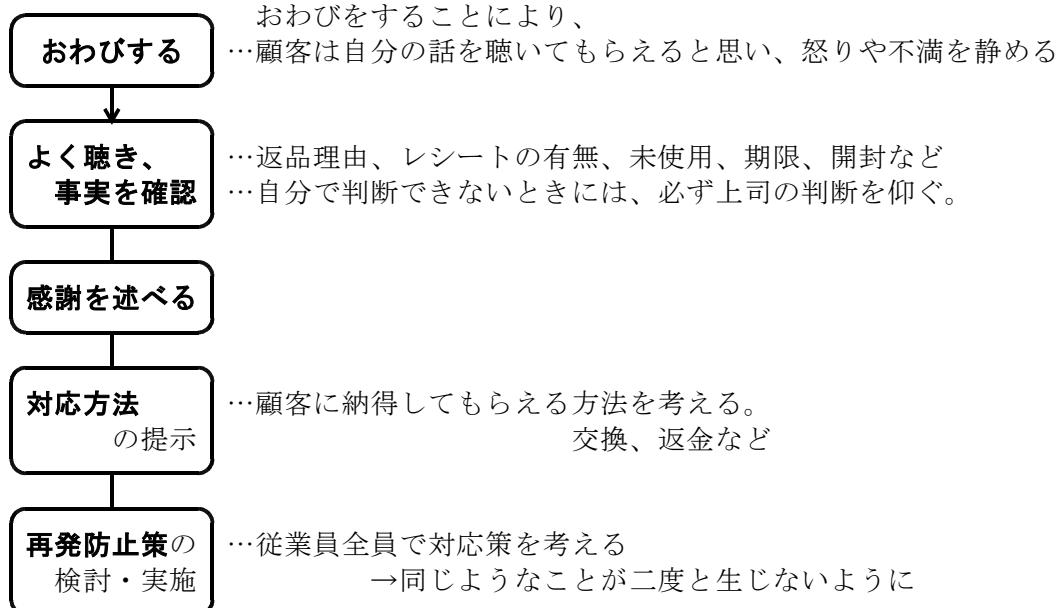
対応時間についての考え方

「ただちに」「すぐに」… 5分以内に対応
「のちほど」… 30分以内に対応
「後日」… 48時間以内に対応

3-2 返品とその対応



●返品対応の手順



第2章 人的販売の基本的考え方

1 顧客の購買行動と心理過程

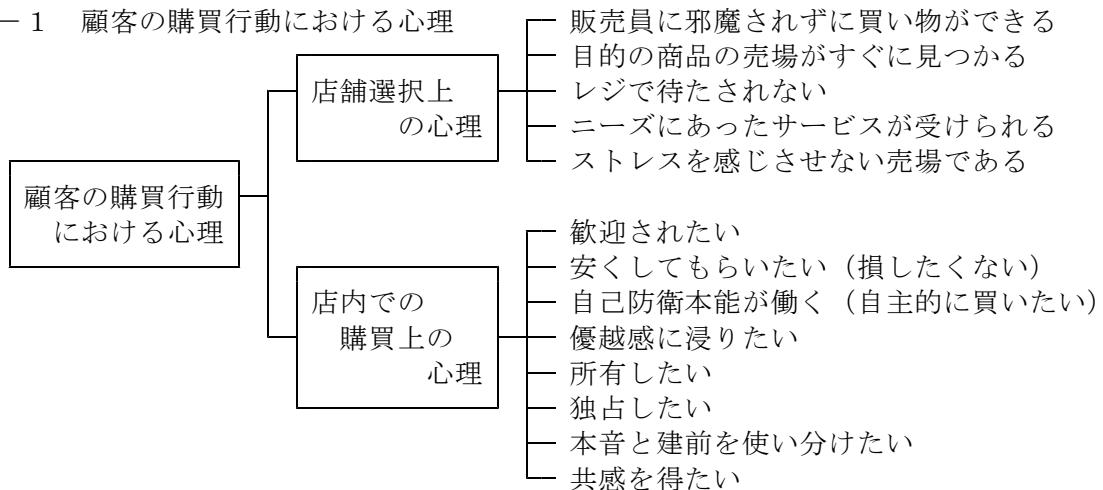
●顧客心理過程の8段階

買い物をしようとするときの顧客の心理の変化

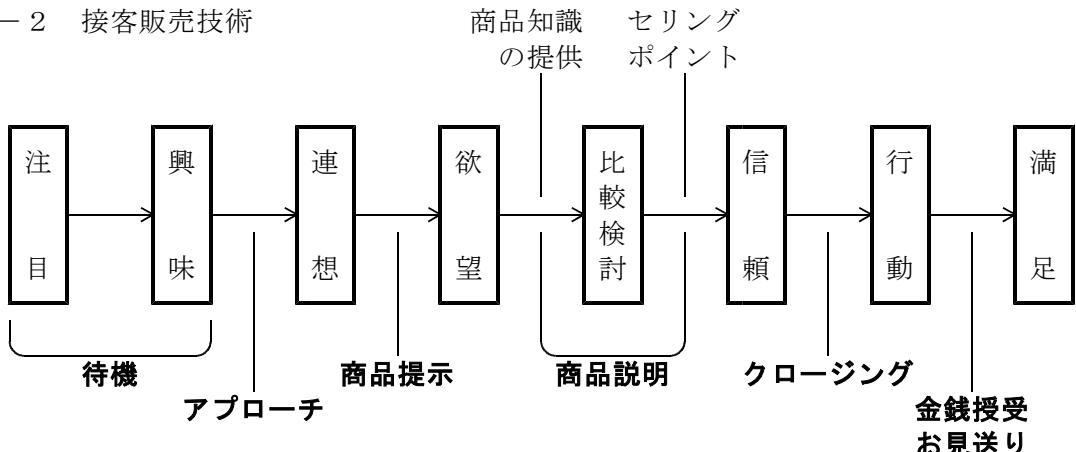


2 顧客心理と接客販売技術

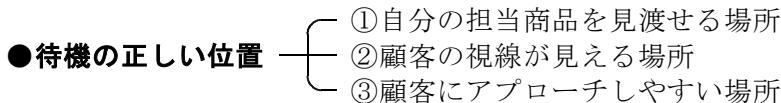
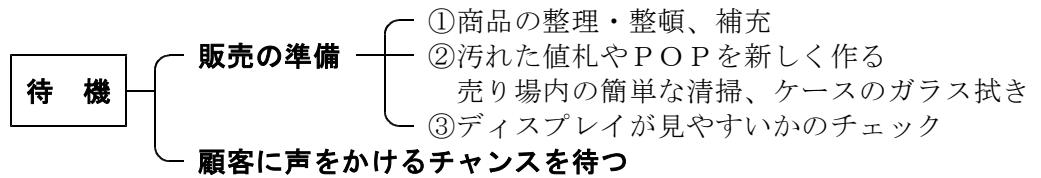
2-1 顧客の購買行動における心理



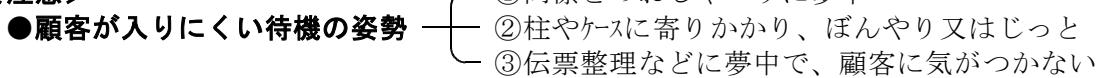
2-2 接客販売技術



(1) 待機

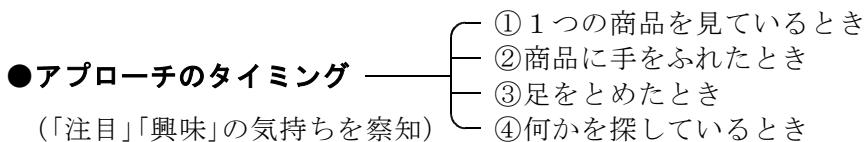


<注意>



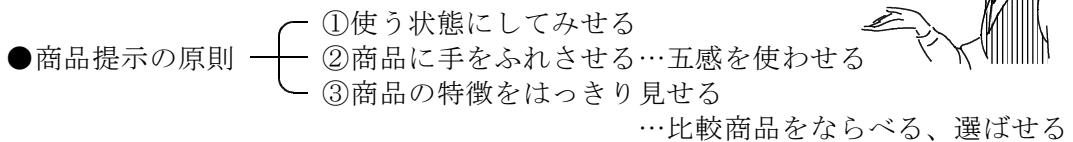
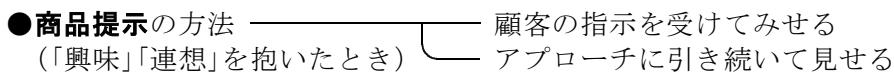
(2) アプローチ

「いらっしゃいませ」とお客様に声を掛けて近づくこと



※高額な商品では慎重に、低価格の商品では早めに

(3) 商品提示

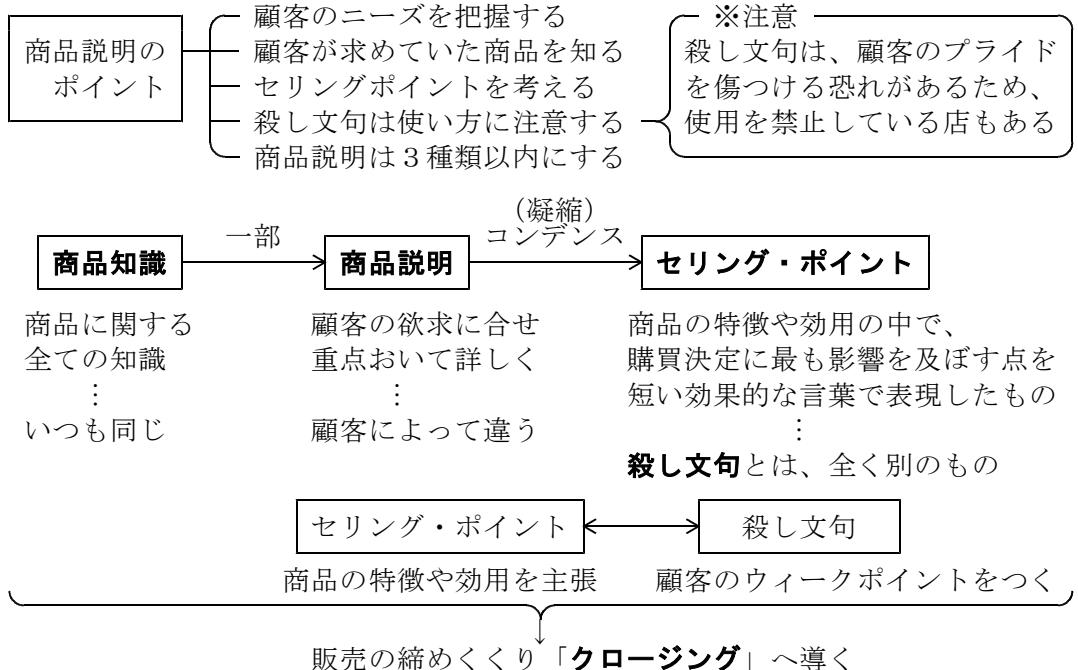


<欠品時の対応>

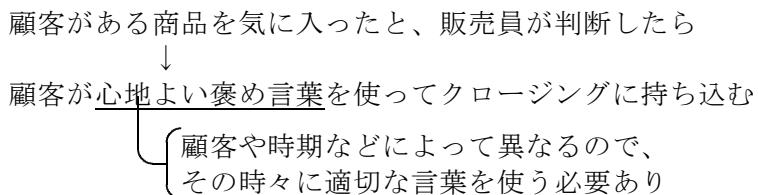
「店にとっては0.01%の欠品でも、顧客にとっては100%の欠品である。」

「あいにく品切れでございます。誠に申し訳ございません。」と必ず詫びる
「〇月〇日〇時頃、入荷の予定でございます。入荷次第お電話差上げます。」
「こちらの△△も同じ××でございますが、よろしければ一度お試し下さい」

(4) 商品説明



(5) クロージング …購買の意思決定



(6) 金銭授受

● 金銭授受の留意点

- ①買上げ金額の確認
- ②預かり金額の確認
- ③レジに入金するときに再確認
- ④レジで釣銭を確認
- ⑤釣銭を渡しながら金額の確認



(7) お見送り

● 「お見送り3メートル」、「お迎え3歩、お見送り7歩」

顧客を感謝の気持ちで見送る

「ありがとうございました。またどうぞお越しください。」

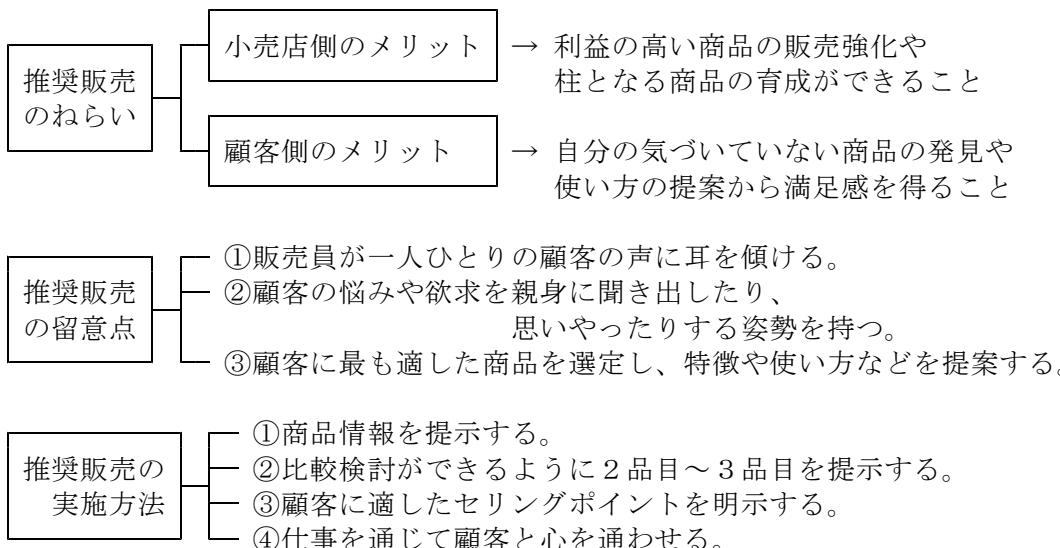
→余韻のあるサービス →再度の来店 →固定客の増加



4 推奨販売の基本

＜推奨販売とは＞

販売員が一人ひとりの顧客の声に耳を傾け、悩みや欲求を親身に聞き出したり、思いやったりする姿勢を持って顧客に最も適した商品を選定し、その特徴や使い方を提案する方法。



押しつけ販売



推奨販売

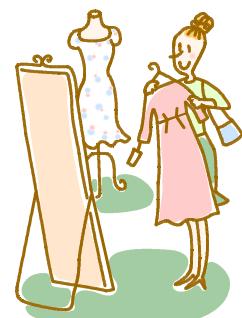


- ✖ 店の利益を優先し、特定の売りたい商品を販売する。
- ✖ 顧客のニーズに耳を傾けない。
- ✖ 顧客の立場に立たず、思いやる姿勢がない。

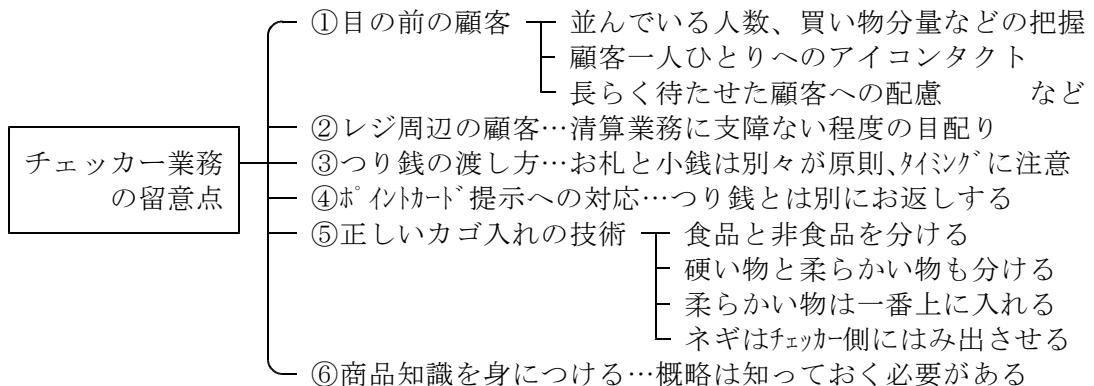
- 顧客が満足する商品を選定する。
- 顧客の好みやニーズを知る。
- 顧客の立場に立って、カウンセリングやアドバイスを行う。

顧客ニーズを聞き出すポイント

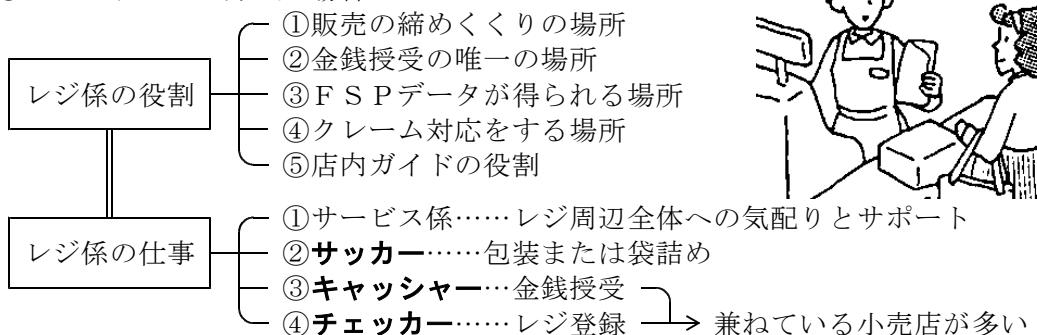
- ① **積極的な拝聴**の手法やほめ言葉をつかう
- ② **質問**をして、顧客の悩みや問題を発見する
- ③ **聞き上手**になる



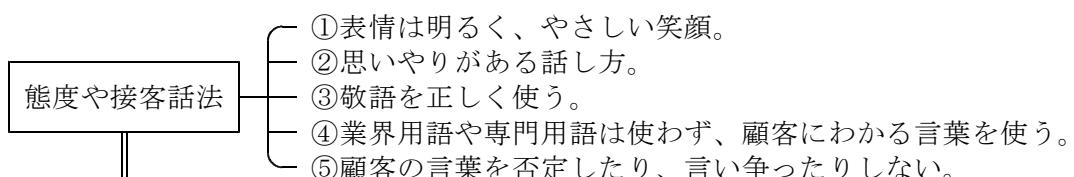
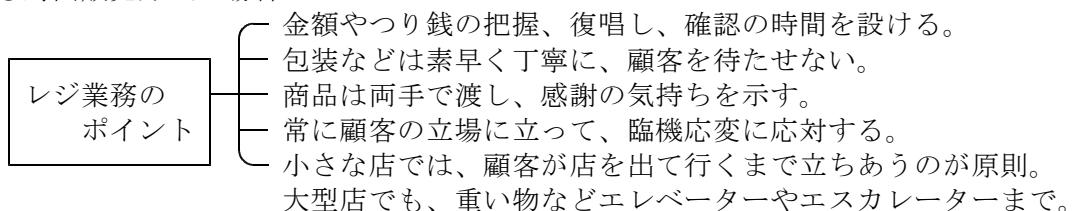
5 レジでの接客



●セルフサービス方式の場合



●対面販売方式の場合



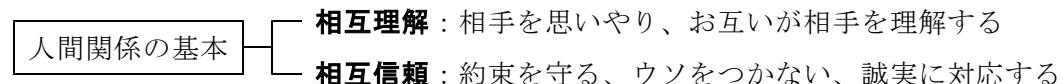
「恐れ入りますが、少々お待ちください」
 「大変お待たせいたしました」
 「どうぞ、こちらにお越しください」
 「恐れ入りますが、○○売場でお聞きいただけますでしょうか」
 「よろしいでしょうか」
 「恐れ入りますが、お名前とご住所をお聞かせいただけますでしょうか」
 「恐れ入りますが、○○円、お持ちでございますか」
 「恐れ入りますが、お並びいただけますでしょうか」

第3章 職場の人間関係

1 職場の人間関係のあり方

1-1 人間関係の重要性 1-2 職場の人間関係の意義

- ・店舗や売場で働く ↗ 顧客：満足に買物をしてもらうように対応する
↘ 他の従業員：人間関係に配慮する



●人間関係を支配する要素

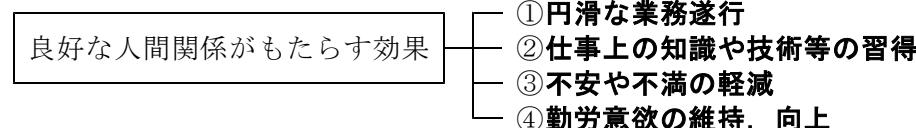
●一般的要素	>>職場の特性>>	●職場に固有な要素
①警戒心 ②感情 ③利害 ④性格 ⑤偏見や先入観	①明確な目的を持った集団 ②構成員は選べない ③分業体制で業務を遂行 ④就業規則、業務規則の遵守	①責任感 ②自己管理能力 ③思いやりの気持ち ④コミュニケーション能力 ⑤ルールやマナーを守る能力

●職場に固有な要素

- ①**責任感**………自分の仕事を責任をもって果たすこと
- ②**自己管理能力**………感情と健康の両面を上手に管理すること
- ③**思いやりの気持ち**………相手の立場に立って考えること
- ④**コミュニケーション能力**………チームワークや仕事上の報告連絡、相互理解に必要
- ⑤**ルールやマナーを守る能力**………職場チームの一員として規則や規律、挨拶など

●良好な人間関係を築くための留意点

- ①人の気持ちを理解する力をつける。
- ②先入観を持たずに接する。
- ③相互理解を進める。
- ④感情を抑制する。
- ⑤意見や利害の対立を調整する。
- ⑥人に迷惑をかけないようにする。
- ⑦集団の一員としてチームワークを大切にする。
- ⑧思いやり、親しみの気持ちで接する。



2 コミュニケーションの基本

2-1 人間関係とコミュニケーション

●コミュニケーションの必要性

<コミュニケーションとは>

目的を持って、自分の意思を相手に伝えるために、何らかの手段を通して表現し、相手とそれを共有しようとするプロセス



※意思疎通を図る最も有効な手段ではあるが、万能ではない。

※特に、感情や気持ちがうまく伝わるために、コミュニケーション能力が必要

コミュニケーションの障害要因

- ①要領を得ない内容
- ②説明不足
- ③受け手の興味や関心の強弱
- ④同じ言葉でも人によって受け取るイメージが違なる。
- ⑤受け手の歪曲や推理…よく理解・納得できない時
- ⑥婉曲な表現…話し手が直接的な表現をさける。
- ⑦受け手が忘れる。

コミュニケーションをよくするには

- ①できるだけ直接会話をを行う
- ②**5W1H**の活用…理解しやすく内容を整理する
- ③相手の話をよく聞く
- ④話をするタイミング(時)や場所を考慮する
- ⑤伝達手段を工夫する

2-2 上司への対応とコミュニケーション

部下として留意すべき事項

- ①上司の立場を理解する…上司の「権限」「責任」、部下の「義務」
- ②**報告、連絡、相談**を基本とする
- ③情報提供と意見などの提案を行う…マイルストーン情報の提供も必要
- ④**指揮命令系統統一化の原則**も配慮する

・指揮命令系統統一化の原則…直接の上司からの指示、命令のみに従う。

→それ以外の上役からの場合は、直接の上司に相談する

2-3 同僚への対応とコミュニケーション

職場仲間として留意すべき事項

- ①チームワークを基本とする…自分の役割と協働での仕事
- ②相互理解と情報交換に努める…積極的な会話を心がける
- ③仕事上の衝突への対応…お互いが納得することが必要
- ④**インフォーマルグループ**へ参加する…負担にならない範囲で

・フォーマルグループ(公式の集団)…企業などで仕事を行うための部や課
・インフォーマルグループ(非公式集団)…気の合う者などが自然に集まった仲間
→精神的支え、勤労意欲の維持・向上

2-4 パートタイマーへの対応とコミュニケーション

→同じ職場の同僚として接することが基本

3 人間関係向上のための能力開発

