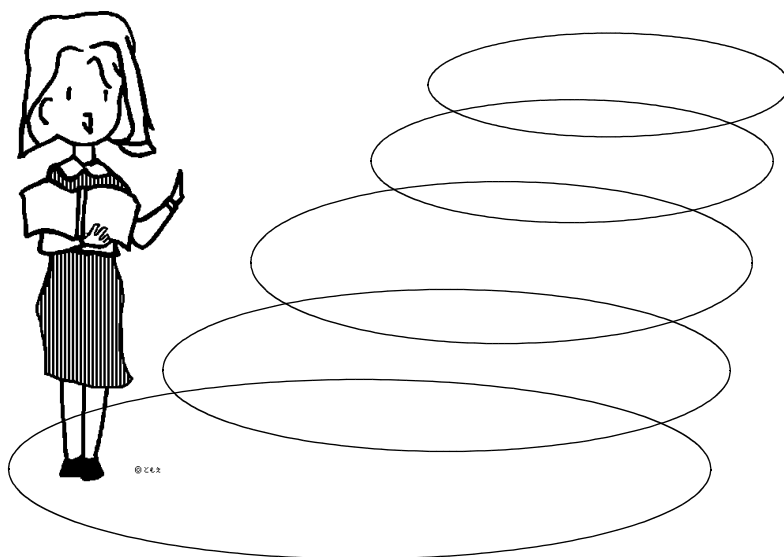


# 販売士入門

接客 と 人間関係

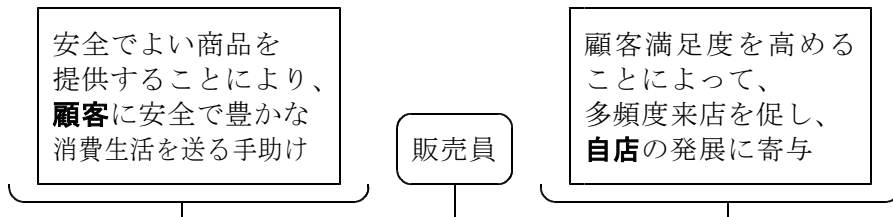


あたりたくや 編・著

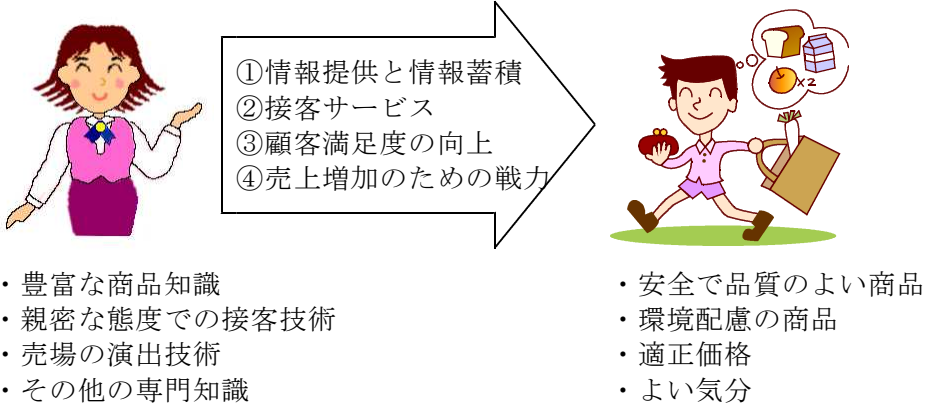
# 第1章 販売員の基本業務

## 1 販売員の目的と役割

### 1-1 販売員の目的

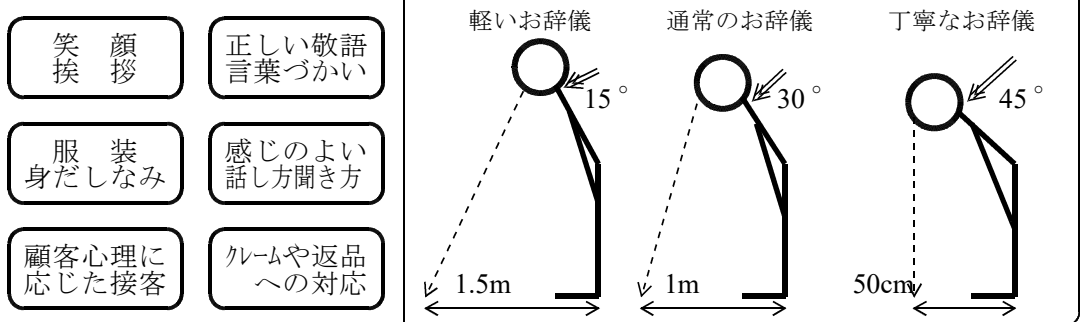


### 1-2 販売員の役割



## 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」
- ②「はい、かしこまりました」
- ③「少々お待ちくださいませ」
- ④「お待たせいたしました」
- ⑤「ありがとうございます」
- ⑥「申しわけございません」
- ⑦「おそれいます」
- ⑧「またお越しください」

…明るく歓迎の気持ち  
 …素直な気持ちですぐ返事  
 …「ただいま参ります」ということも  
 …相手の時間を大切にする気持ち  
 …感謝の気持ちを込めて  
 …口先だけでなく、おわびの気持ちを込めて  
 …軽いお詫びとお客様へのお願い  
 …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 (丁重語)	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、お化粧品、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

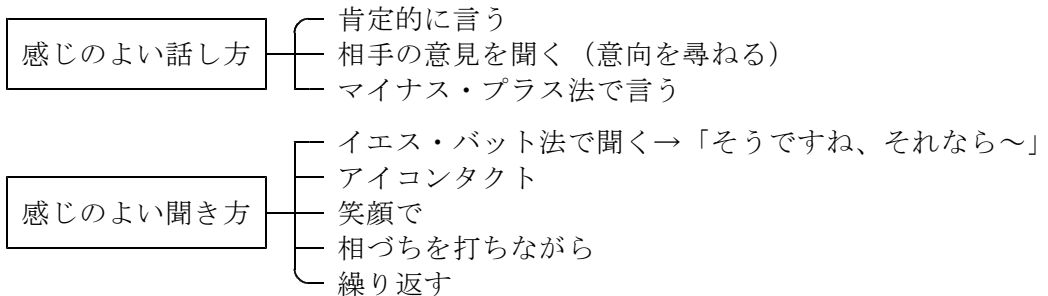
- ・動詞を「お～する(～いたす)」「ご～する(～いたす)」と言い換える。
- ・謙譲の動詞を使う。

#### ●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 讓 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



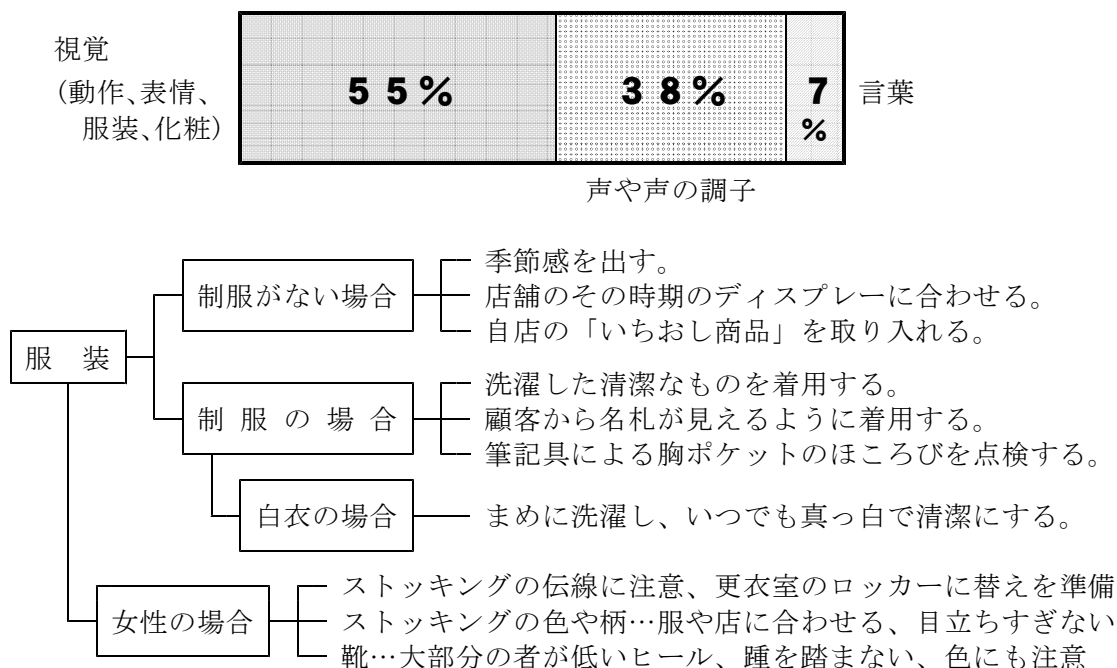
### (4) 接客べからず集

- 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。

### ●顧客により印象を与える外観



### ●身だしなみ

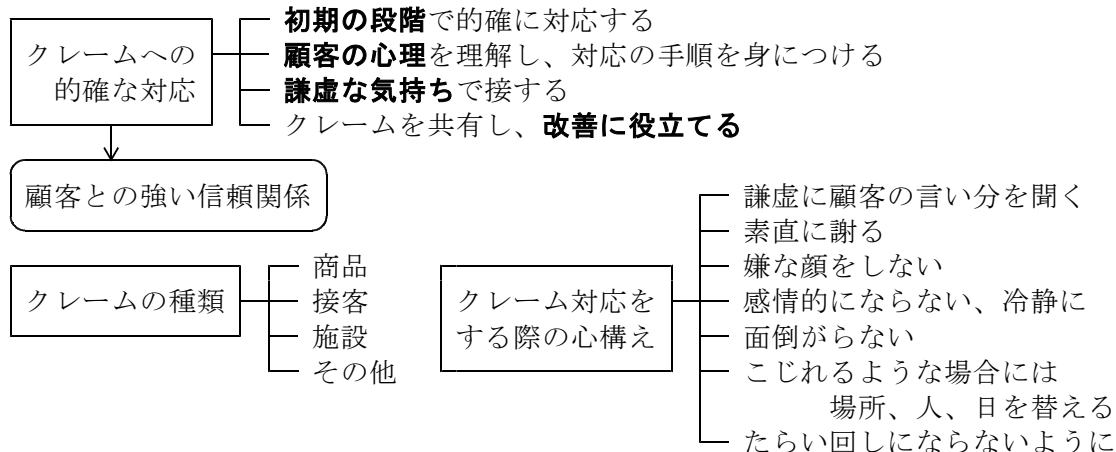
- ①毎日、入浴あるいはシャワーを浴びる。
- ②毎朝、ひげをそる（男性）。
- ③頭髮の手入れをする。
- ④洗濯したシャツ・ブラウスを着る。
- ⑤化粧は、ナチュラルメイクで品よく。
- ⑥爪の手入れを常に怠らない。
- ⑦マニキュアは、自店の基準に合わせる。
- ⑧髪の色は、自店の基準に合わせる。  
あまり明るすぎる色は避ける。
- ⑨きつい香水やオーデコロンは避ける。  
食品販売の関係者はつけない。
- ⑩口臭に気をつけ、昼食後にも歯磨きを。
- ⑪靴は、毎日磨く。
- ⑫スーツ、特にズボンはアイロンをかける。
- ⑬ヘアスタイルは、あまり奇抜にしない。
- ⑭ひげは、自店の基準に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

### 敬語の解答

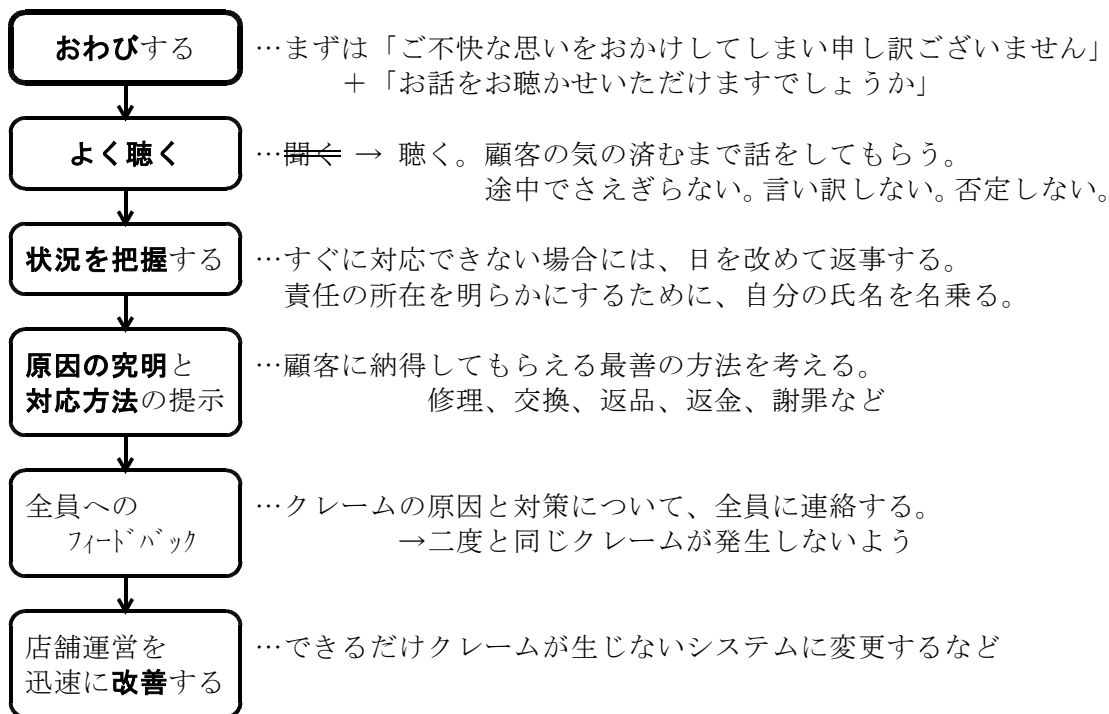
普通の言葉	尊敬語 (お客様が…)	謙譲語 (私どもが…)
見 る	ご覧になる	拝見する
聞 く	お聞きになる	うけたまわる
言 う	おっしゃる	申す
書 く	お書きになる	お書きする
食べる	召し上がる	いただく
行 く	いらっしゃる	参る、伺う
来 る	お越しになる	参る
会 う	お会いになる	お目にかかる
待 つ	お待ちになる	お待ちする
い る	いらっしゃる	おる
す る	なさる	いたす
与える	くださる	差し上げる

### 3 クレームや返品への対応

#### 3-1 クレームとその対応



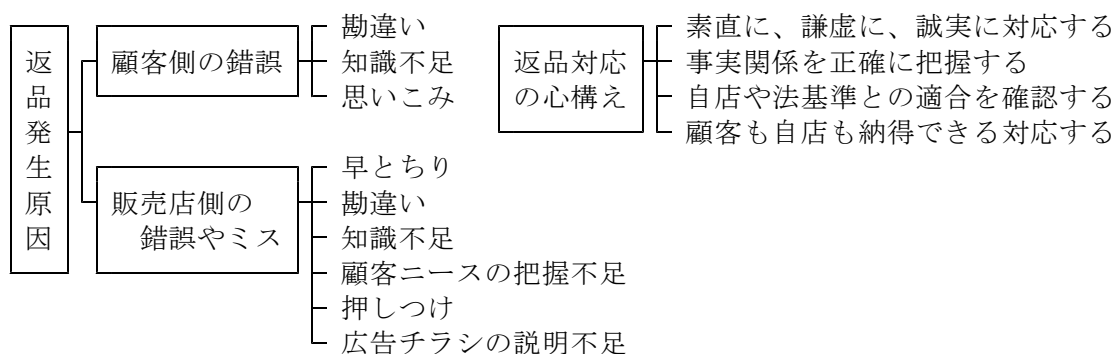
#### ●クレーム対応の手順



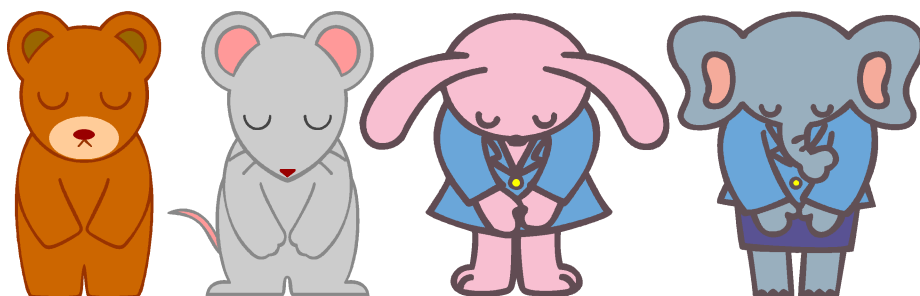
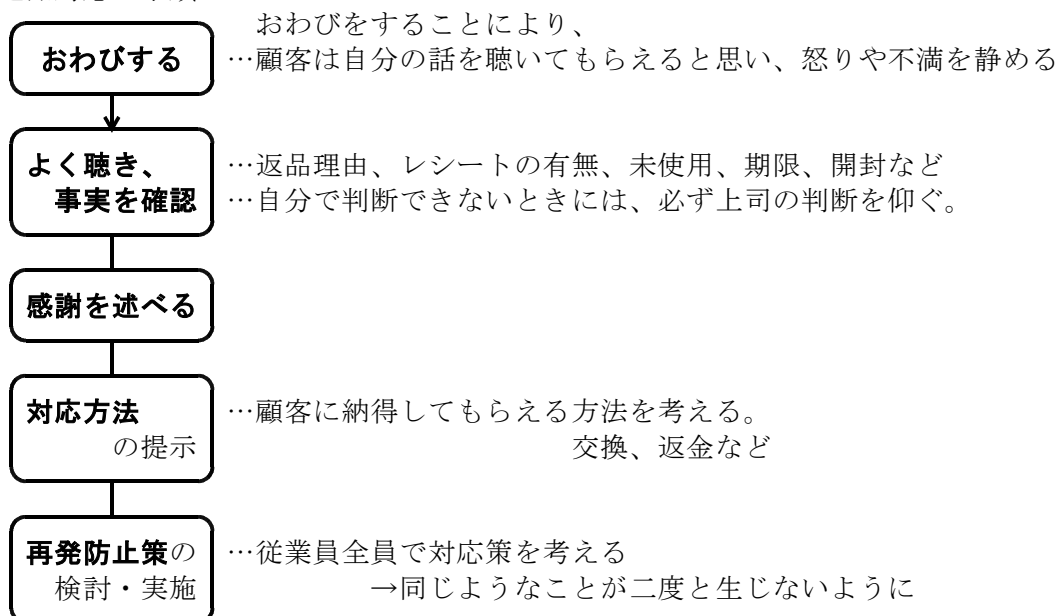
#### 対応時間についての考え方

- 「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

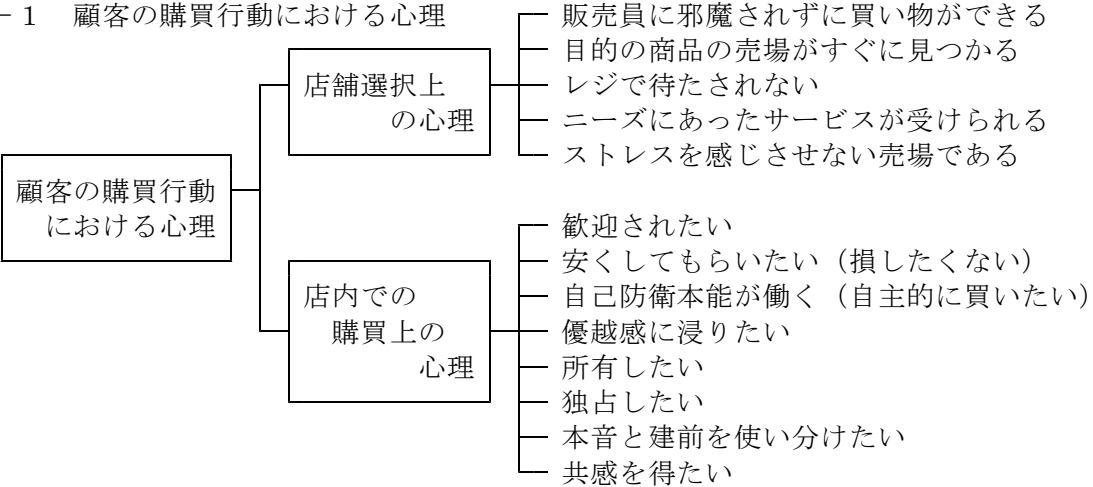
### ●顧客心理過程の8段階

買物をしようとするときの顧客の心理の変化

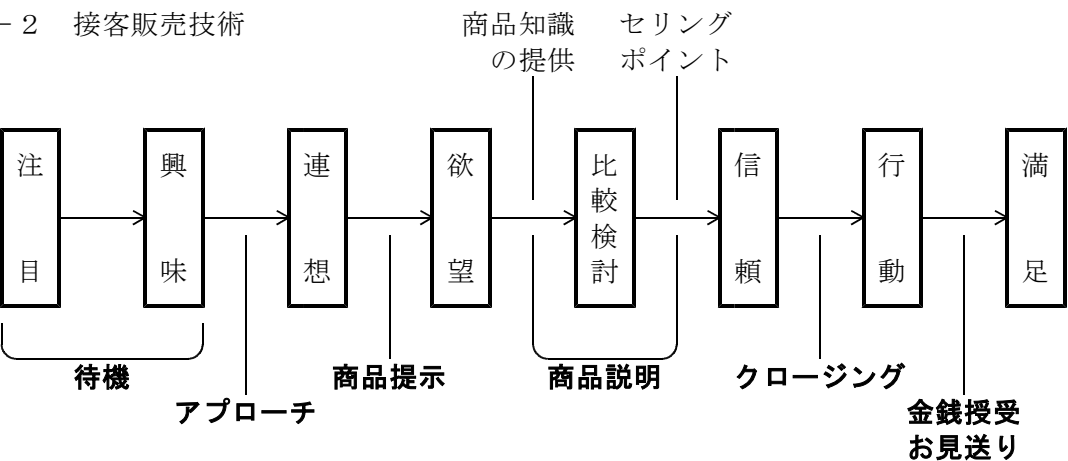


## 2 顧客心理と接客販売技術

### 2-1 顧客の購買行動における心理

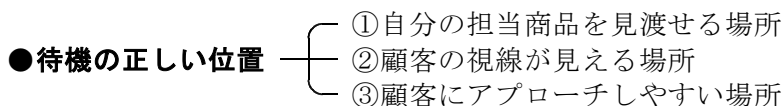
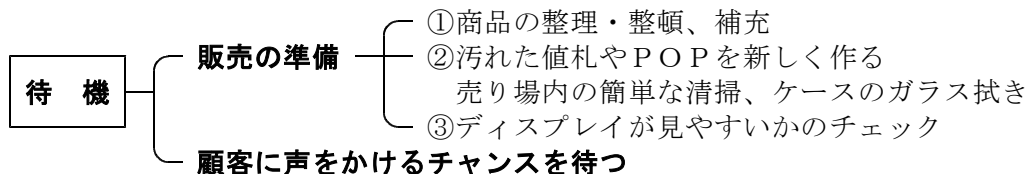


### 2-2 接客販売技術

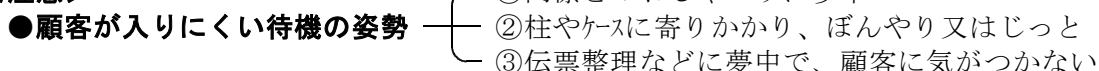




## (1) 待機

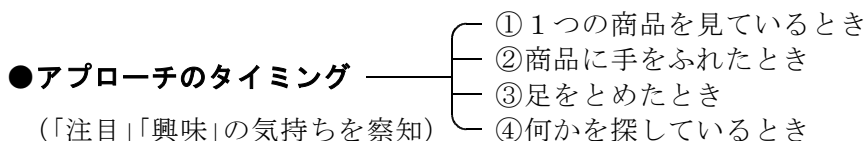


### <注意>



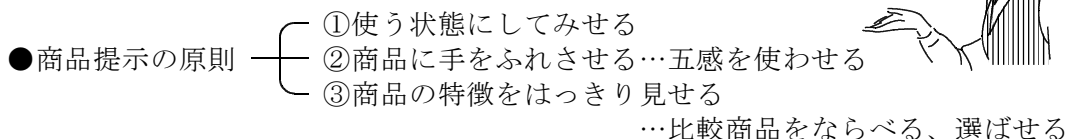
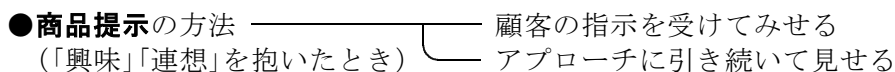
## (2) アプローチ

「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

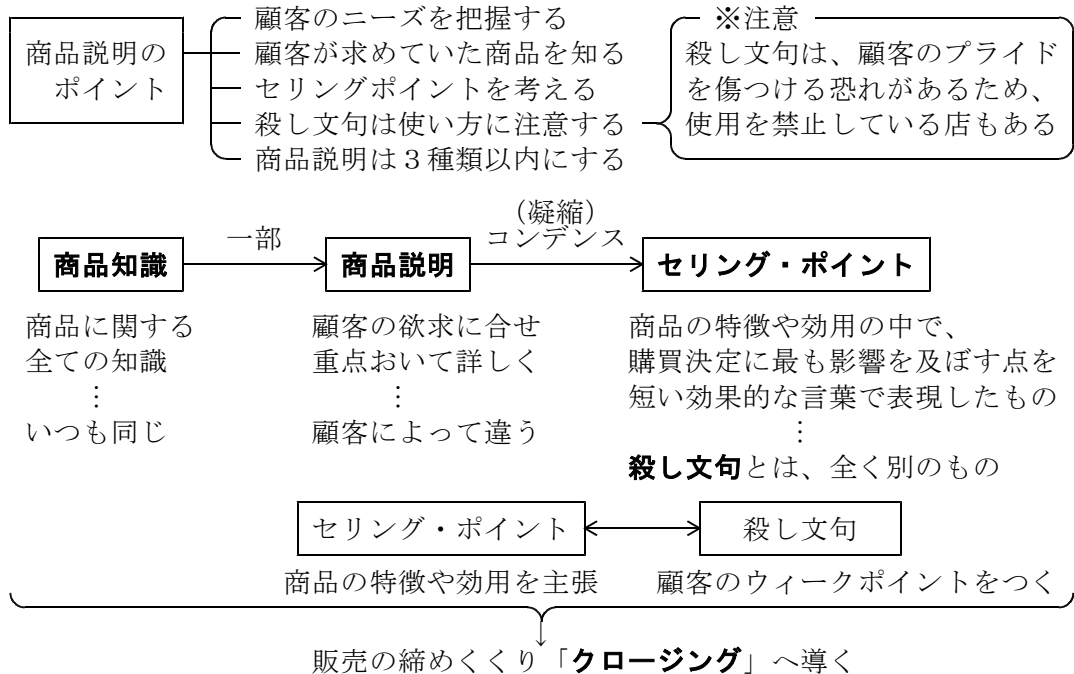


### <欠品時の対応>

「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。」と必ず詫げる
- 「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

顧客がある商品を気に入ったと、販売員が判断したら

↓  
顧客が心地よい褒め言葉を使ってクロージングに持ち込む

顧客や時期などによって異なるので、その時々適切な言葉を使う必要あり

#### (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。」

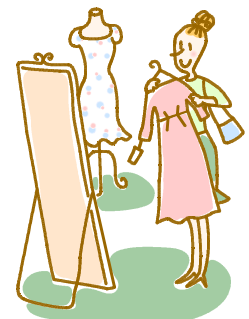
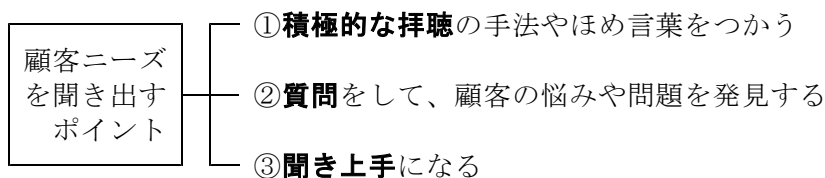
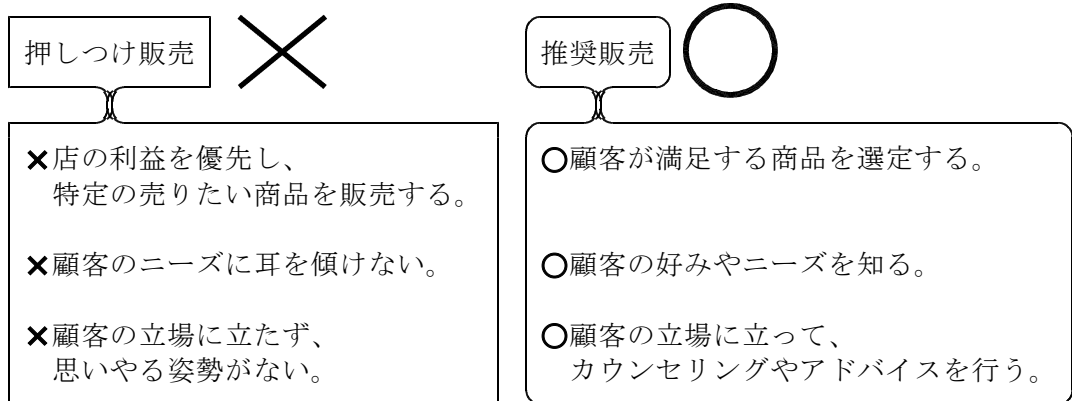
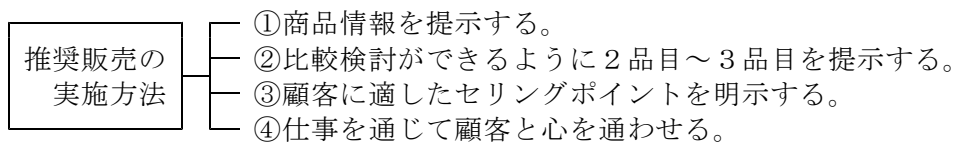
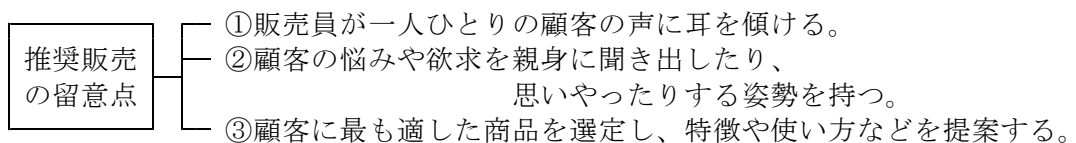
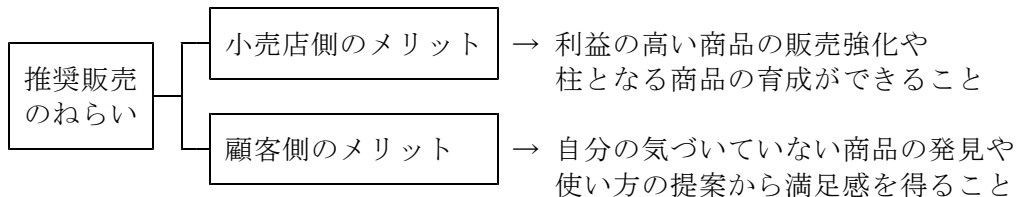
→余韻のあるサービス →再度の来店 →固定客の増加



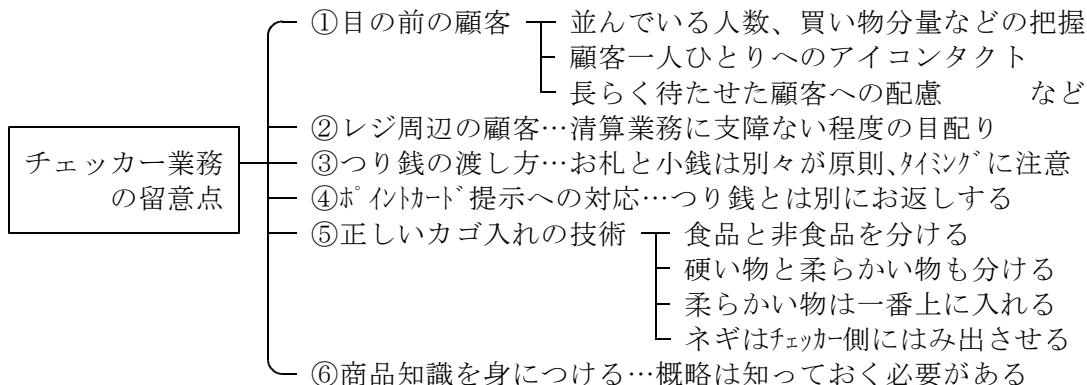
## 4 推奨販売の基本

### < 推奨販売とは >

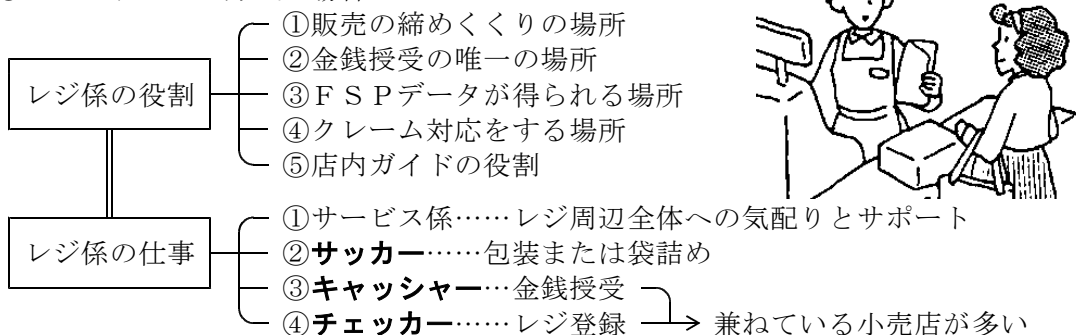
販売員が一人ひとりの顧客の声に耳を傾け、  
悩みや欲求を親身に聞き出したり、思いやったりする姿勢を持って  
顧客に最も適した商品を選定し、その特徴や使い方を提案する方法。



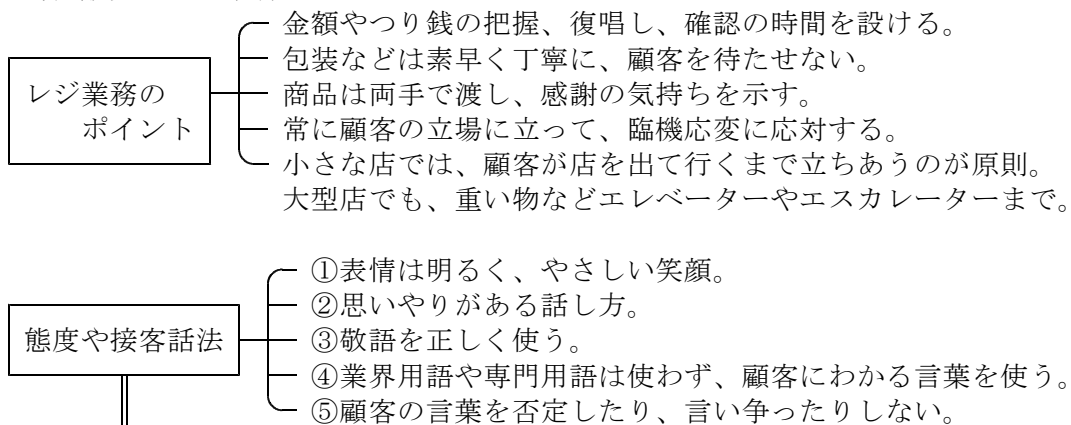
## 5 レジでの接客



### ●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、こちらにお越しく下さい」  
 「恐れ入りますが、〇〇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、〇〇円、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

人間関係の基本	<b>相互理解</b> ：相手を思いやり、お互いが相手を理解する
	<b>相互信頼</b> ：約束を守る、ウソをつかない、誠実に対応する

#### ●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。



良好な人間関係がもたらす効果	①円滑な業務遂行
	②仕事上の知識や技術等の習得
	③不安や不満の軽減
	④勤労意欲の維持、向上

## 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

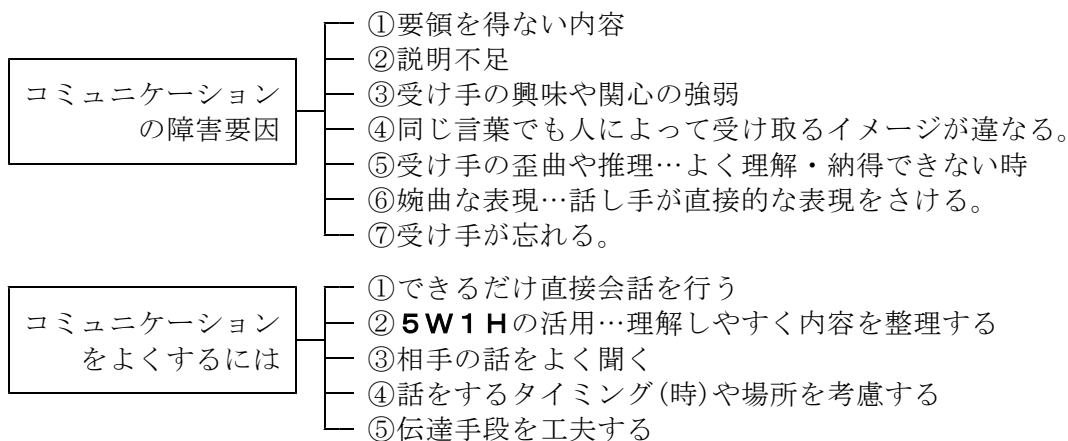
＜コミュニケーションとは＞

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

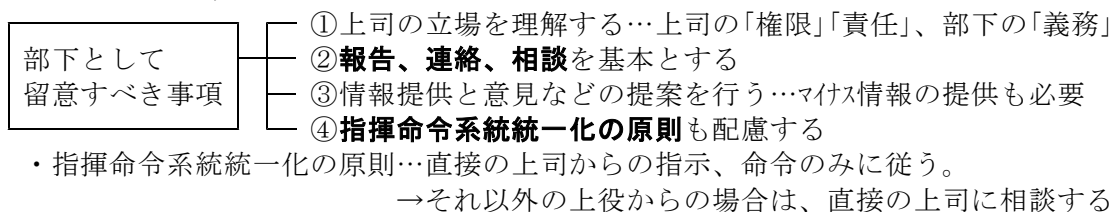


※意思疎通を図る最も有効な手段ではあるが、万能ではない。

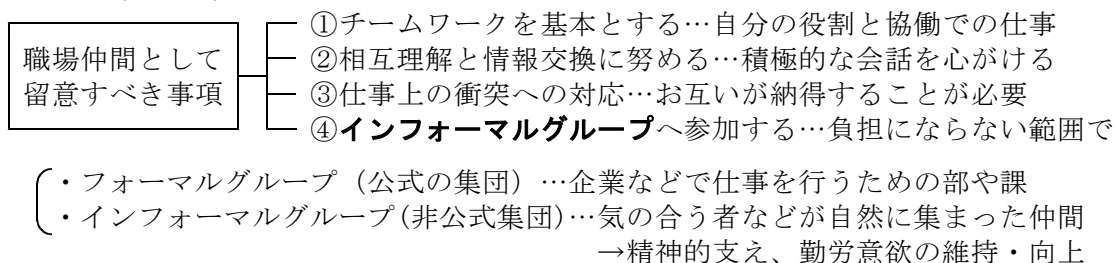
※特に、感情や気持ちがうまく伝わるためには、コミュニケーション能力が必要



### 2-2 上司への対応とコミュニケーション



### 2-3 同僚への対応とコミュニケーション



### 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

