



2017年度第2回TeMA-CA会

「ええ!?!これも洗えるの?」

～特殊品のクリーニングを知らないお客様への発信～

2017年10月5日、第2回目の勉強会を行いました。本年度のコンセプトは『発信するCA』です。そこで今回はどこのご家庭にもあるはずの「布団」「カーペット」「ブーツ」「ビジネスシューズ」「カーテン」「バッグ」にスポットを当て、意外と周知されていない『特殊品のクリーニング』を安心してお任せいただく為のアプローチ(発信)の仕方を学びました。まずは売り場に行き販売のプロから商品知識やセールストークをインプット、次はグループごとにお客様への発信方法をディスカッションし、ロープレで成果を発表しました。



売り場のプロから商品知識をインプット!



ロープレ発表に向けてディスカッション! 共感も大事です!



ポップを見ながら提案



プロのアドバイス!

布団のキャンペーン中というポップを見たお客様の「お布団も洗えるんですか?」という問いかけに「そうなんです洗えるんです。布団は寝ている間にコップ一杯分の汗を吸いこんでいると言われ、放っておくと臭いの原因にもなるんですよ。いつもお手入れはどうなさっていますか?」という自然な流れでお客様のお応えを引き出していました。また「マンションだから中々干せなくて」という悩みには、室内干しでのお手入れ方法のアドバイス。それを聞いてむしろ洗う必要性を感じ始めたお客様。

ブーツの班では、お手入れ方法がわからないというお客様にポイントを細かく伝授。「それでも気になる時には是非クリーニングを」とここでお勧め。「今なら丁度キャンペーン中で2割引きなのでお客様ラッキーですよ!」最後に背中を一押しすることで、お客様は得した気分!

中村副理事長の総評では、「知識の押し売りではない自然なやり取りが以前に比べ、とても上手になった」と高評価を頂きました。今回はスキルアップと同時にCAらしい発信が出来、アプローチの仕方が難しいと思われがちな特殊品にも自信を持つことが出来た勉強会になりました。



手作りポップも大活躍!



アイコンタクトばっちり!



傾聴!



笑顔も最高!

～受講者の声『会社に役立てたい事』～

- ・自分の持っている情報を押し付けるのではなく、お客様の必要としている情報を会話の中から引き出す事。
- ・ポップはお客様のニーズを引き出すきっかけになる事を改めて感じたのでもっとポップを活用する事。
- ・今回得た知識を上手に現場で発信できるといいと思った。