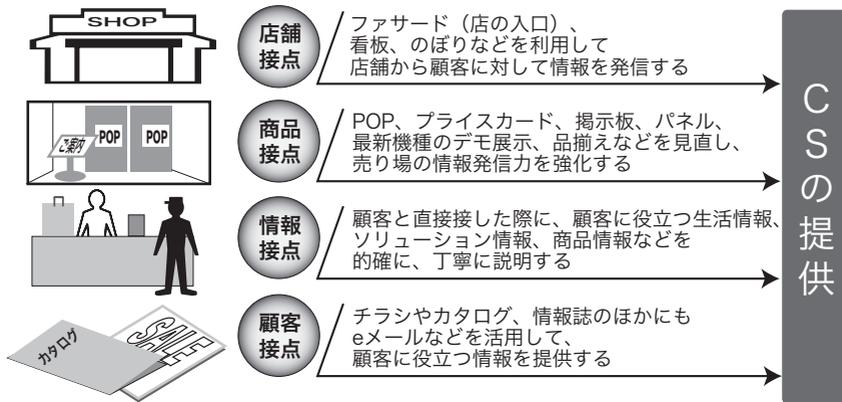


が重要で、お客様に不快な思いをさせず、**不安感を払拭**することが第一歩。

●電話対応のポイント

- ・電話の対応は、相手の顔が見えないだけに**接客以上に気を遣う**必要がある。言葉遣い一つ一つがお客様の心証を左右するので、性別、年代、親しみ度などによって態度を変えることなく、**誰でも迅速、丁寧、親切に対応**する。
- ・電話の用件は誤解やトラブルを避ける意味でも、**復唱**するのが基本中の基本。また、用件漏れがないように**メモを取る**。
- ・用件が終了し電話を切る時は、**お客様が電話を切ってから受話器を置く**。お客様がなかなか切らない場合は、**ひと呼吸おいてから受話器を置く**ようにする。

●顧客接点の重要な要素



必修ポイント② CSを高める接客

●CSを高める接客

- ・接客の重要な要素は「**商品知識**」。正しい「商品知識」と「**分かりやすく伝える能力**」が大切である。
- ・接客では、常に**顧客視点に立った的確なアドバイス**を行う。
- ・お客様の**表情やしぐさを伺える距離に待機**する（近からず遠からず）。
- ・お客様の好みやニーズを把握し、**独善的なアドバイスは避ける**。
- ・使用中の商品に対する顧客の満足、不満を聞き出して、**買い替えポイント**を把握する。
- ・接客の原則は**先客優先**。接客中に、別のお客様から声を掛けられた場合は「先のお客様が終わるまでお待ちください」と断りを入れるか、ほかの担当者に接客をお願いする。接客中のお客様にお断りを入れて、とりあえず用件を聞くケース

もある。

- ・操作ミスやお客様自身の勝手な思い込みなどの場合でも、お客様の気分を害さないように気をつけ、**さりげなく気づいてもらえるように対応**する。取扱説明書の該当欄を示し、**正しい操作方法へと誘導**するのは賢明なやり方である。
- ・「**独りよがり**」の接客は**禁物**である。お都合で商品を選んで勧めてもお客様は納得しない。
- ・分かりづらい**専門用語の使用は避ける**。
- ・**ホスピタリティ接客**とは、おもてなし、思いやり、心配り、機転や心遣いをもってお客様に接することである。

●応酬話法

- ・お客の質問などに応答するための基本的なセールス・トークを**応酬話法**という。このような場面では、**ブーメラン法（聞き流し）、イエスバット法（相手の言葉を受け入れた後、反論する）、質問法、例話法（実例を話す）、資料活用法**などがある。
- ・「**ブーメラン法（聞き流し法）**」：大げさな話をして値引きの反応を見たりする方もいるので、その場合、**聞き流すか、あるいは一応明るく受け、さりりと流して別の話題に入る方法**。
- ・「**イエスバット法**」：相手の反対の意見や意向を一応受け入れ、それから**反論**していく方法。お客様と押し問答にならないように**友好的な雰囲気**を保つことが大切である。
- ・「**質問法**」：商談が行き詰った時やお客様が黙ってしまった時に、簡単な質問をして会話を続ける話法。さりげなく**タイミング**をとらえて、**表現を変えながら、お客様を追いつめないように活用**することがポイントである。
- ・他に「**例話法**」「**資料活用法**」がある。

●敬語の種類

- ①**丁寧語**：言葉を丁寧に表現することで、相手に敬意を示す。

例 来る→来ます。

聞く→聞きます。

***美化語（飾り言葉）**：言葉の前に「お」または「ご」をつけて言葉を飾り、美しい言葉にする。

例 お菓子、お手洗い、お勤め等

- ②**尊敬語**：相手の動作や状態の位置を高めて直接敬意を表す。

例 来る→いらっしゃる。お越しになる。

聞く→お聞きになる。

- ③**謙譲語**：自分の動作や状態をへりくだって表現することで、間接的に相手を敬う。

例 来る→伺う。参ります。（行くと同じ表現になる）

聞く→伺う。拝聴する。

- バイト敬語**：コンビニや飲食店のアルバイト店員が使用している**独特な敬語**。

バイト敬語には、違和感を感じる人もいるので、尊敬語や謙譲語で話すよう心がける。

例 よろしかったでしょうか→よろしいでしょうか。

1000円からお預かりいたします→1000円をお預かりいたします。

●**二重敬語**：一つの言葉に同じ種類の敬語を二重に使用する敬語。敬語を二重に使用することは間違いである。相手がまわりくどく感じるので気をつける。

例 おっしゃられました→おっしゃいました。「おっしゃる」と「られる」が尊敬語で二重敬語である。

●**クッション言葉**：会話の中でクッション役をする言葉である。相手に対する思いやりの言葉があるだけでコミュニケーションはスムーズになる。

例 「お手数ですが」、「誠に恐縮ですが」などを話の前につける。

●敬語の種類

| | 丁寧語 | 尊敬語 | 謙譲語 |
|-----|------|--------|------------|
| 見る | 見ます | ご覧になる | 拝見する |
| 聞く | 聞きます | お聞きになる | お聞きする |
| 言う | 言います | おっしゃる | 申し上げる |
| する | します | なさる | いたす |
| 来る | 来ます | お越しになる | 参る |
| 行く | 行きます | いらっしゃる | 参る、伺う |
| 書く | 書きます | お書きになる | お書きする |
| 話す | 話します | お話しになる | お話しする |
| 与える | 与えます | 下さる。賜る | 差し上げる、進呈する |
| 持つ | 持ちます | お持ちになる | お持ちする |
| いる | います | いらっしゃる | おる |

●お客様に対する言葉づかいの例

| 誤りの表現 | 正しい表現 |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 鈴木様でございますね。 | 鈴木様でいらっしゃいますね。 |
| 少々お待ちくださいますか。 | 少々お待ちいただけますか。 |
| この商品の価格は、1,000円になります。 | この商品の価格は、1,000円でございます。 |
| 配送部門に用件をお伝えしますので、しばらくお待ちください。 | 配送部門に用件を伝えますので、しばらくお待ちいただけますか。 |
| エアコン担当者に用件をお伝えします。 | エアコン担当者に用件を伝えます。 |
| そのサービスは、現在ご利用できません。 | あいにくではございますが、そのサービスは現在ご利用になれません。 |
| 了解しました。 | かしこまりました。 |
| 新製品の資料は拝見されましたか。 | 新製品の資料はご覧になりましたでしょうか。 |
| 御社の社長がおっしゃられました。 | 御社の社長がおっしゃいました。 |
| ただいま田中部長が参ります。 | ただいま部長の田中が参ります。 |
| お客様がおいでになられました。 | お客様がおいでになりました。 |
| 佐藤様がお越しになられました。 | 佐藤様がお越しになりました。 |
| 5,000円からお預かりいたします。 | 5,000円お預かりいたします。 |
| ノートパソコンとタブレットのどちらになさいますか。 | ノートパソコンとタブレットはどちらになさいますか。 |
| 明日は定休日のためお休み致します。 | 明日は定休日のため休みとさせていただきます。 |
| 鈴木部長はおもどりになられますか。 | 鈴木部長はおもどりになりますでしょうか。 |