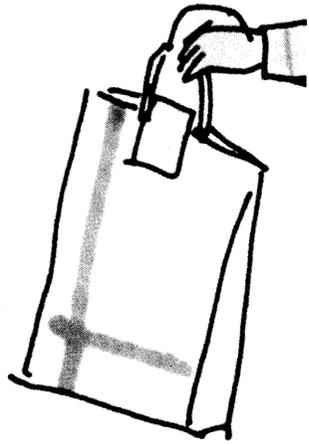


はじめての 販売の仕事



は じ め に

売り場に立つことに自信がつく

販売社員としての基本を身につけよう

日頃、私たちはいろいろなお店を訪れます。そのとき、そこで働いている販売社員の接客態度や売り場の雰囲気など、みなさんの目にはどのように映っているでしょうか。不快な思いをして二度と足を運ばなくなったお店もあれば、逆にあまりの満足度の高さにファンになってしまったお店もあるのではないのでしょうか。こうした体験を踏まえ、これからみなさんがお客様に対して、いかに高い満足感を与えることができるかを考えていく立場になります。

ところが、はじめて販売社員として売り場に立つのですから、お客様と話すことに恐ろしさを感じたり、日常業務のすすめ方に不安を抱いたりするのは当然のことかもしれません。そうした思いを解消するには、やはり“販売の仕事の基本”をしっかりと身につける。これが大切なことなのです。

このテキストは、はじめて売り場に立つみなさんのために、販売の仕事の基本を紹介しています。第Ⅰ部では、販売社員の心がまえやお客様をはじめとした人とのコミュニケーションについて理解を深め、身だしなみや接客用語、お客様の気持ちに沿った接客のポイントについて学びます。売り場に立つ前にぜひ押さえておきたいことですが、すでに売り場で仕事をされていたとしても、販売社員としての知識を整理し、再確認するのに役立つことでしょう。

また、第Ⅱ部では新人に関係する売り場業務と売り場づくりの基礎について学びます。そのうえで、売り場の売上や利益、在庫の考え方など、販売社員としての幅を広げる発展的な学習へと歩をすすめていきます。

このテキストを丁寧に読みすすめていただければ、仕事の基本を身につけ、プロの販売社員としての第一歩を確実に踏み出すことができます。

目次

はじめに	3
第Ⅰ部 売り場に立つ前に覚えておきたい販売の基本	5
第1章 販売の仕事に取り組む基本姿勢を身につけよう	7
1. 販売社員として売り場に立つこと	8
2. お客様にとってはみんながプロの販売社員	10
3. 新人に期待することは何か	12
4. “4つの不”をなくして顧客満足につなげよう	14
5. お客様とのコミュニケーションの基本	16
6. 売り場スタッフとの協力は仕事の基本	18
7. 仕事を教えてもらうときの心がまえ	20
8. チーム力を高めるハウ・レン・ソウ	22
◆研究課題Ⅰ	24
第2章 好感を持たれる接客マナーの基本	25
1. お客様の信頼を得られる身だしなみ	26
2. “販売の5大用語”と“3つのお辞儀”をマスターする	28
3. お客様を不快にさせない言葉づかい	30
4. お客様の気持ちの流れを知っておこう	32
5. 販売社員の態度と声かけのタイミング	34
6. 商品の購入につなげる3つのステップ	36
7. 総合的な満足感を決める販売社員の行動	38
8. クレームが発生しない方策を徹底しよう	40
◆研究課題Ⅱ	42
第Ⅱ部 自信を持って行動できる仕事のすすめ方と売り場知識	43
第1章 仕事の流れと売り場づくりの基本	45
1. 毎日・週ごとに行われる業務を知ろう	46
2. 月間・半期で行われる業務を知ろう	48
3. 快適な売り場をつくるレイアウトの基本	50
4. 商品の魅力を引き出す陳列の原則	52
5. 場所によって変わる陳列の目的	54
6. 6Sを徹底して快適な売り場をめざす	56
7. 売り場は客観的に見るのが大切	58
8. 他店の“よさ”が売り場改善のヒントに	60
◆研究課題Ⅲ	62
第2章 一人前と呼ばれるスキルを身につけよう	63
1. 販売期間によって分類される売り場の商品	64
2. 売り場で予算はなぜ必要なのか	66
3. 数字でとらえるくせをつけよう	68
4. 売上のしくみを知ろう	70
5. 利益の考え方を押さえておこう	72
6. ムダな在庫は持たない	74
7. 商品の鮮度をつかんでおこう	76
◆研究課題Ⅳ	78

第 I 部

売り場に立つ前に

覚えておきたい販売の基本



Ⅰ

販売の仕事に取り組む基本姿勢を身につけよう

- ① 販売社員としての“心がまえ”を持つ
- ② 「ニコニコ・キビキビ・ハキハキ」が販売社員の基本
- ③ 「元気さ」と「お客様の感覚（立場）」を忘れてはいけない
- ④ 顧客満足（CS）を阻害するお客様の「4つの不」とは
- ⑤ 「聴く」ことはコミュニケーションの基本
- ⑥ 「謙虚な姿勢」「あいさつ」「接客力」の大切さを理解する
- ⑦ 「メモをとる」「その場で質問する」— 仕事を教わるときの心得
- ⑧ “ホウ・レン・ソウ” って何？ — その必要性と仕方

Ⅱ

好感を持たれる接客マナーの基本

- ① 「身だしなみ」の大切さを理解する
- ② 「販売の5大用語」と「3つのお辞儀」をきちんと覚える
- ③ 敬語表現と接客にふさわしい表現・言葉づかいを身につけよう
- ④ お客様の“8つの購買心理”を押さえる
- ⑤ 気のゆるみは態度に出る。常に見られていることを自覚する
- ⑥ お客様の購買心理（連想・欲望・比較）に合わせた接客の仕方
- ⑦ クロージングでの接客の仕方と商品購入決定後の販売社員の行動
- ⑧ クレームに対する考え方とその対処法を学ぶ

第 I 部

売り場に立つ前に覚えておきたい販売の基本

第 1 章

販売の仕事に取り組む

基本姿勢を身につけよう



販売社員として売り場に立つこと

売り場 商品
お客様

小売業で働く販売社員は、「売り場」と「商品」、そして「お客様」との関係が基本になります。まずは、販売社員としての心がまえについていくつかお話ししましょう。

小売業は多くの「人」に支えられている

人

小売業では、お客様がその商品を購入するまでにたくさんの「人」が介在します。たとえば、衣料品の販売を例にとると、どんな商品をつくれれば売れるのかを考えるメーカー（製造業者）がいて、デザイナーが商品化を具体的に提案します。また、商品を製造する工場には、生地やボタンなどの付属品を手配する人、縫製する人たちがいます。こうしてできあがった商品は、小売店が仕入れて売り場に並べられ、お客様に購入してもらうのです。小売業は、多くの人に支えられている業界であることを認識しておいてください。

販売の現場では「顧客第一主義」

小売業に関わる「人」の中でいちばん重要なのが「お客様」です。

これは「販売社員の給料は誰からいただいているのか？」を考えてみるとよくわかります。給料を直接支払ってくれるのはあなたの働いている会社ですが、そのお金は「お客様」が支払ってくれたものです。

我慢する

売り手 買い手

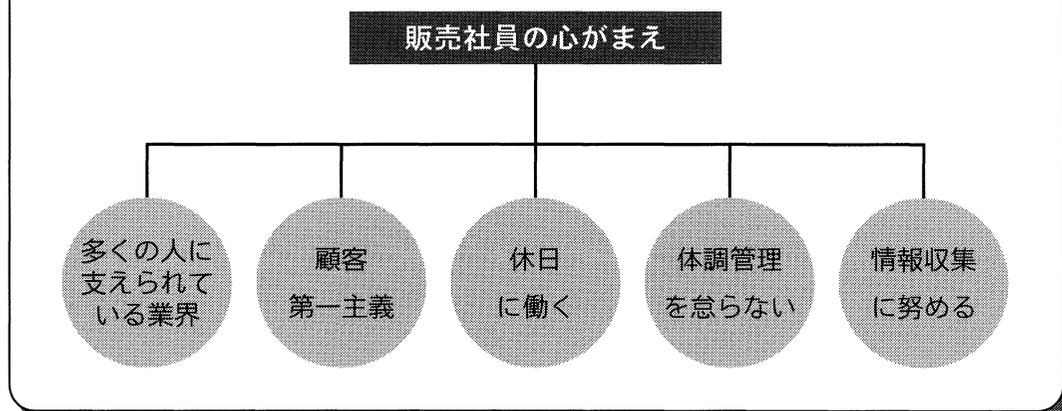
お客様が主役

お客様の中には、わがままな方や理不尽な方もいらっしゃいますが、決して争ってはいけません。販売の仕事は**我慢する**ことが前提なのです。販売社員はあくまでも「**売り手**」であり、「**買い手**」はお客様であることを自覚してください。どんな状況であっても**お客様が主役**なのです。

みんなが休んでいるときに働くのが販売の仕事

販売社員として長年働いている人は、一般の人が休みのとき、つまり日曜日や祭日に働くことを当然と思っています。働きはじめたあなたに

● 図表 I - 1 ● 販売社員の心がまえ



も、「今度の日曜日、遊びに行こう」と誘いがあるかもしれません。しかし「No!」と答えてください。お盆や正月、ゴールデンウィークなど、お客様の休日に働くのが販売社員なのです。

体調管理をしっかりと行うことも大事な仕事

販売社員はお客様と接することが仕事ですから、**体調管理**は万全にしておかなくてはなりません。お客様は、風邪を引いたマスク姿の販売社員には近づいてきません。また、夜ふかしによる寝不足で笑顔もなく、不機嫌な態度で接客されるのを敬遠されるのは当然のことです。

体調管理

しかし、体調管理にいくら注意を払っていても、調子を崩してしまうこともあります。そのときは無理をせず、休養することも大切なことです。

日々勉強！ 情報収集は積極的に

最近のお客様はさまざまな**情報**を持って来店され、商品を選ばれます。テレビやインターネット、あるいは友達からも簡単に情報を入手できるので、たくさんの情報をお持ちです。ある家電売り場では、販売社員よりもたくさんの商品情報を持ったお客様がとて多いようです。

情報

みなさんも情報は**積極的に収集**してください。だって、自分よりも商品の情報や知識のない販売社員から満足できる買い物はできないでしょう。売り場のスタッフで集めたい情報を決め、お互いに交換するなどして、より多くの情報を収集するように心がけてください。

積極的に収集