

2. 抱えている問題

G) お客さんへの呼びかけ

_____が(で) [心配な・不安な・不満な・不便で・困っている・お悩みの・気になる] [奥様・ご主人・社長 (その他 _____)] へ
(25文字以内で) 例:「雨トイからポタポタ水が落ちる音が気になる奥様へ」

H) そのお客さんE _____さんは、同じ問題を抱えている仲のいいBさんにちょっと愚痴を言います。なんと言いますか? Eさんになりきって言きましょう。

(Bさんは、同じ問題を抱えているがまだ商品を買っていない)

「 _____」(30文字以内で)

例:「どうもうちの雨トイ詰まっちゃったみたいなのよね」

I) Bさんは、そのお客さんE _____さんの愚痴に同意します。なんて言って同意しますか? (過去にE _____さんと似た問題を抱えたお客さんの声を参考に)

「 _____」(30文字以内で)

○例:「いやよね。うちも前に同じことあって、ポタポタ落ちる音って気になるよね」

×例:「それなら早くリフォームしたらいいわよ」=売り 「雨トイ詰まったの?それは困るね」=繰返し

J) あなたがプロとしてお客さんのE _____さんとBさんに、気にかけて言葉をかけてください。(30文字以内で)

「 _____」

○例:「そうですね。特に夜ポタポタ音がすると気になって寝られませんからね」

×例:「でも、もうご安心ください。私どもにお任せいただければ解決します」「それは困りますよね。雨トイだけでなく、外壁の様々な部分が劣化します」=売り込み