

販売接客スタンス3原則

お客様にお声がけ、アプローチするとき、覚えておきたい原則があります。

笑顔。声のトーンやアプローチトークも大事ですが、
無意識にお客様がひいてしまうアプローチの入り方と
アプローチを受け入れやすい販売員とお客様との位置関係。

3つの位置関係があります。

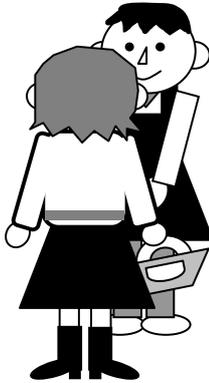
1、**恐怖の空間** 視野からはずれた背面の死角空間



この場所からいきなり挨拶されたり、声をかけられると驚き、警戒心が生まれるため、逆効果、**接客業ではタブー**とされています。

顔も見えず気配もなく、いきなり後ろから声をかけられるとびっくりして逃げられます。

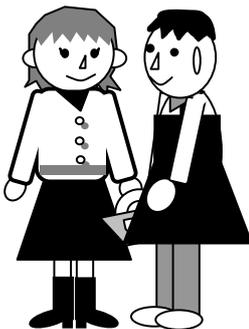
2、**理性の空間** 正面で向かい合う空間



金銭授受や商品をお渡しするときなど、大事なものをやりとりするとき、交渉など、**真剣に話し込む場面に効果的**です。

しかし、アプローチや接客を開始した段階でこの空間の角度で話し始めるとなんだか怖いものです。知らない人がいきなり真正面からぐんぐんやってきても避けてしまいます。

3、**友情の空間** 左右斜め前の空間



お客様の気持ちをなごませて、リラックスしていただくのに効果的な空間です。

アプローチ時や、立って接客するときなどは、この空間から入るとお客様が販売員の**アプローチを受け入れやすい**のです。

しかし真横は馴れ馴れしい感じを与えますので斜め前を意識しましょう。