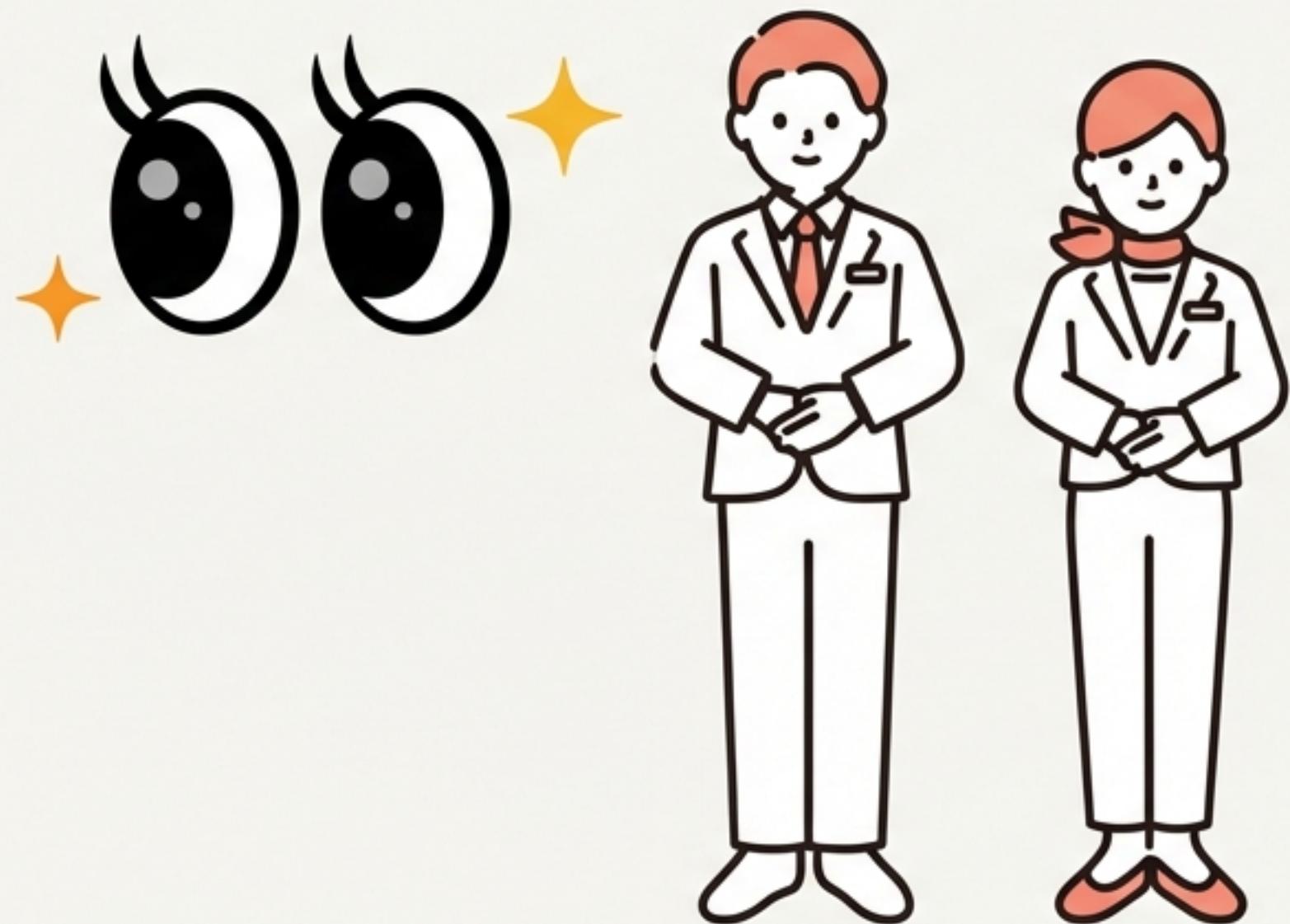


## 【Step 1: ご来店時】 まずは「歓迎」を伝え、 話しやすい空気を作る



### 🕒 【タイミング】

- 少し遠くから、お客様の視界に入った時。

### 💡 【心構え】

- 声・笑顔・アイコンタクトで、まずは「歓迎」の意を示す！
- プレッシャーは与えず、「話ができるスタッフが居る」ことだけをお伝えする。

### トーク例

「いらっしゃいませ」  
「ごゆっくりどうぞ」

# 【Step 2: ご見学中 前半】 お客様の「足」が止まったら、距離を縮めるチャンス



## 基本ルール

### 🕒 【タイミング】

- 近くから、お客様の「足」が止まった時。  
※タイミング重要※  
疑問を持ち始めた段階です。

### 🧠 【心構え】

- お客様の目的は様々。求められていない説明はしない（ぐっと我慢！）
- 何を知りたいかわからないお客様もいるため、まずは見て頂く。

## 「見てるだけ」と言われたら？

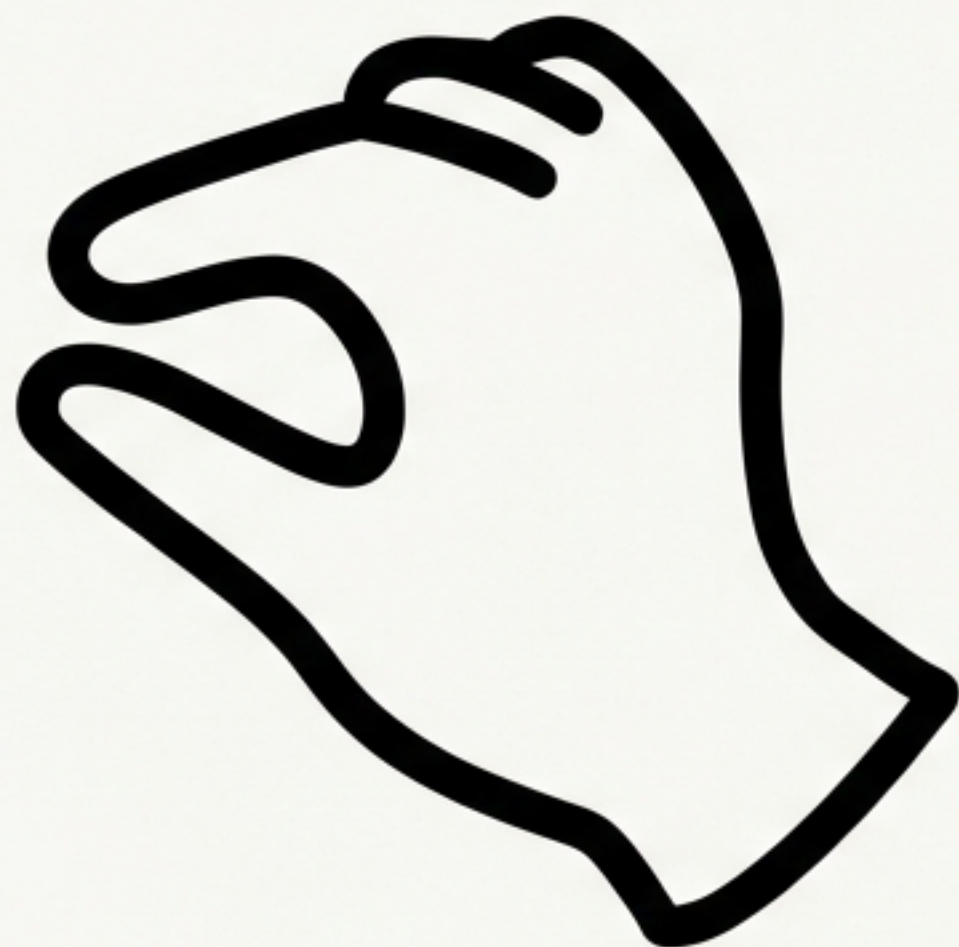
1回目の声掛けで「大丈夫です...」「見てるだけなので」と返答があっても、すぐに「声掛けお断り」と結論付けない！

- ❓ **マインド**：初めは警戒心があって当然。「今はまだ不要」なだけ。
- 💬 **対応**：「良かったです！ゆっくりご覧ください」と明るく返答。
- ➔ **ネクストステップ**：「気になることがあればお気軽に声掛けください」と伝え、2回目に繋がるよう一旦離れるのもアリ。

## トーク例

- 💬 「いらっしゃいませ、こんにちは」
- 💬 「ご来店ありがとうございます」
- 💬 「何をお探しですか？」
- 💬 「何かお伺いたしましょうか？」

# 【Step 3: ご見学中 後半】 「手」が動いた瞬間を見逃さず、 目的を引き出す



## 【タイミング】

近くから、お客様の「足」と「目」が止まり、「手」が動いた時。

※タイミング重要※  
価格を見て、商品を触ったり、チラシやカタログを手取る等のアクションが合図。

## 【心構え】

- 2回目のお客様が「答えやすい質問」からスタート！
- お客様の今日の来店の「目的」を引き出し、それに沿った情報提供を行う。



## 次回へ繋ぐ “種まき”

今日はあまり話せずとも、次回のご来店に繋がる“種まき”として、チラシやカタログをお渡りする！

## トーク例

- 「何か気になるモノはありましたか？」
- 「こちらへは何度かお越しいただいていますか？」
- 「今日はどんなきっかけでこちらにいらっしゃったのですか？」
- 「せっかくお越し頂いたので選び方の…」