

LIXIL 元ショールームコーディネーター おすすめ接客トーク 第5弾!「ヒアリング①」

2025.06



来店されたお客様への声掛けやヒアリング、意外と難しいですよね。
どうしても「ワンパターン」になりがちではありませんか？

会話の中にこそ
ヒントあり💡

予算や業者検討状況など、**接客に必要な“質問”**をするその前に、お客様との距離が近くなる**“会話”**をしてみてください！
時に思いがけない発見もありますよ。

ヒアリング①：ご家庭内の**「キーマン」**を是非ヒアリングしてみてください！

	来店キーマン	購入キーマン
ヒアリング例	「今日はどなたが“行こう”とおっしゃったのですか？」 (奥さま？ご主人さま？)	「大きな買い物はどなたが決めることが多いですか？」 (奥さま？ご主人さま？)
どうして？ 「お客様の回答例」	誰が何のために来店したか、「目的」のヒアリングが重要! 「今日は珍しく主人から行こうって誘ってきたので」「前からコンロの不調が気になっていたので」「夫が“洗面が低くて使いにくい”と言うので」	出資者=決定者ではない事もあります。誰が決めるかが重要! 「だいたいの予算を主人が決めて、実際どれにするか詳しいことは私が決めます」「娘の意見を参考に決めることが多い」
ヒアリングの展開例	◆来店キーマンが分かったら、目線をあわせて聞いてみましょう。 ・「奥様と一緒にご来店ありがとうございます。今日見たいモノはお決まりですか？」 ・「事前に何か調べた事はありますか？」	◆購入キーマンが分かったら、目線をあわせて聞いてみましょう ・「奥様(お嬢様)が決める事が多いですね！大きな買い物では何を重要視しますか？」 ・「ここは譲れない！というこだわりがあればぜひ聞かせてください」
ワンポイント	キッチンだからと言って奥様がキーマンとは限りません。一般論や先入観なしで、目の前のお客様との“会話”からニーズを引き出してみてください。	

