

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



会話の中にこそ
ヒントあり💡

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

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、お客さま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？ 「お客さまの回答例」	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がありますか？」	◆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)が決める事が多いのですね！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。	

家では特に相談せずに
まず見に来たけど、色々
聞いてくれたおかげで
考えを整理できた



どこに行ってもお店の人は
主人に説明することが多い
けど、しっかり私の希望も
聞いてくれた