

## “共感・共有”から営業手法を学ぶ

山梨県オートバイ事業協同組合(西谷理事長)は2月15日、甲府市のホテル談露館において、顧客育成コンサルタントの齋藤孝太氏を講師に招き「異業種の地元成功店からヒントを探る!今よりも繁盛店になる秘訣セミナー」と題した講習会を開催し、組合員や取引先37社が参加した。



多くの組合員・取引先が参加

国内の二輪車販売台数は、80年代初頭の年間237万台をピークに2010年まで減少の一途を辿り、その後は年間40万台のほぼ横ばいで推移し現在に至っている。二輪車市場は売り手の時代から買い手市場に立場が入れ替わったが、販売店の中には、新たな営業スタイルの確立に苦慮している販売店もある。今回の講習会では、こうした状況を踏まえ、販売店と消費者との接客手法について、「共感・共有」の観点から事例紹介を交え講演が行われた。

講師からは売上が伸びている販売店のポイントのひとつに、消費者との「共感・共有」、つまり相手の立場に立てるかどうかが重要であるとの話がされ、共感・共有の取り組み事例として、①挨拶②商品紹介③ヒアリングの視点④カウンターでのプラストーク⑤メッセージボードの書き方⑥手紙の一手間



ホワイトボードを使って説明する齋藤講師

⑦販促・イベントの中身の7点を挙げ、消費者とやりとりする際に「相手目線に立って思考をめぐらすことで柔軟な対応が生まれ、他店との差別化を図ることができる」と説明した。

来年4月の消費税率の引き上げが間近に控えており、組合員同士が連携を取り各販売店が営業手法を学び合い、販売方法に工夫を凝らす自助努力が求められている。