

こんな事前準備・声かけが スムーズな会話につながる

ここでは、面談や訪問の前に行っておきたい準備や声かけのポイントを解説します。

(株)ドゥレス代表取締役

①～⑪ 黒田佳奈子 ⑫～⑬ 櫻沢健

① 窓口編

お客様の家族構成や属性情報 取引状況をあらかじめ確認しておく

ア

ポイントメントがあり、次に来店するお客様が決まっている場合などには、あらかじめその家族構成を確認しておけば、声かけに活用することができま

す。「子供がいる」「両親と同居している」などと確認できれば、家族のライフイベントについて聞きましよう。

例えば、休暇の過ごし方について聞いてみます。「そろそろ夏休みですね。家族旅行などは計画されているのですか」「先日の連休は、ご家族とお出かけされたのですか」と聞くと、「娘が受験生だから旅行どころじゃなくてね」「お父さんの退職祝いに、家族旅行をしてきたのよ」というように、家族の様子を詳しく把握することができるといでしょう。

会話を弾ませるために、相槌や質問もしっかり行います。質問の際には「受験というと大学受験ですか」「ご退職後はどのようにお

過ごしなのですか」「お子様は、たしかお2人でしたか」と掘り下げていきます。

人脈に関する情報に注目

意外と見落としがちなのが、お客様の「人脈」に関する情報です。例えば、ロータリークラブや趣味の教室、同好会の会費などの支払いがある場合、そのお客様は地域でも知り合いが多く、影響力のある方だと考えられます。

「〇〇様、当行をロータリークラブの会費口座にご指定いただき、ありがとうございます」「よくお集まりになるんですか」というように会話を始めてみましょう。

また、人脈のある方、多額の取引がある方などは、自分だけで対応せずに上司を紹介することも大切でしょう。例えば「副支店長の〇〇はご挨拶させていただいていますでしょうか」と確認して、上司を引き合わせるというのでも皆さんの役割です。どんなお客様を上司に紹介したらよいか、定期的に確認しておきましょう。

▼こんな対話を展開しよう

