

プロローグ

秋の芸術展開催
冬物先行バーゲン

今年の秋冬は
タートルネックニットが
流行ってますよ！

このブランドは
キャンペーン中として
私が着ているのも…

あい 椎名
いな 椎名

大丈夫です…

はあ…
まだだ…

あ…

いえ…
大丈夫です！



なんでもうまく
いかないんだろう

がんばって
おすすめしている
つもりなのに…

あ！
あのお客様
まだいる
服は
ほしいんだ…



お客様
何かお探し
ですか？

おお！
カリスマ先輩！
でもそのお客様
私がかけ
済みですよ！

迷惑から
れるから
ほっといた
ほうが…

あ く つ ゆ り
阿久津 百合



ってアレ？

フツに
話してる!?

今年っぽい
トップスが
ほしくて

なるほどー
でしたらニットは
いかがですか？

えっ
笑ってる！
ウソでしょ!?

あ！そのニット
私がかめた
やつ！

合わせてる!?
私ときは手にも
取らなかったのに!?

えー!?

しかも
お買い上げー!?

なんでHEHEー!?



なりたかった
アパレル店員になって
1年…

最近はそこそこ
仕事ができると思
ってたけど…

ズ
ー
ン…

完全に自信喪失!!

ありがとう
ございました

またよろしく
お願いしますー

阿久津先輩!

わあー 何!?
愛ちゃん!?



どうやって
あのお客様に
買わせたんですか!?

買わせたんなんて
人聞きの悪い…

あの服
私も推したけど
ダメでしたよ

推すだけじゃ
ダメよ!

お客様の声
よく聞か
なさい

お客様の…
声?

そう…あつ
お客様が
いらしたわ

阿久津さんは
うまいよね

あ…
青木さん…

あおき むねたか
青木 心貴







そう
そして彼女は
その中でも特に
お客様の心理について
重点的に
勉強していたんだ

人間の意識や感情
行動を研究して

そこから顧客心理や
購買心理を理解して
いくというようにね



心理を勉強すれば
お客様に服を買わせる
ことができる……？



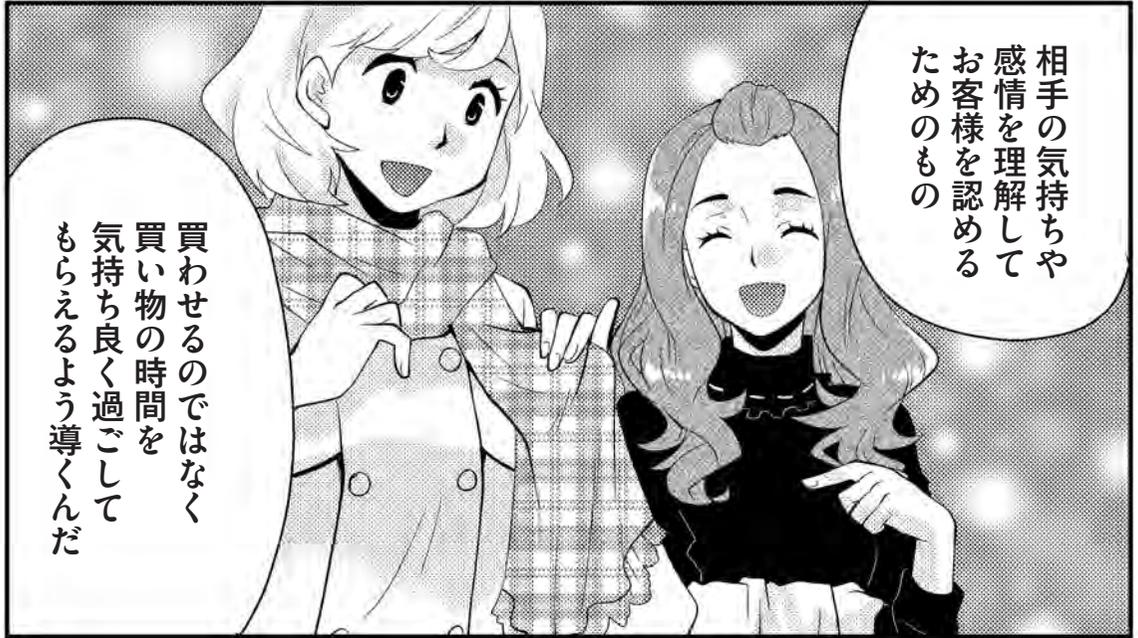
それで阿久津さんは
変わったんですか？

ご覧の通りさ



いや

心理学は
お客様の心を
コントロールする
ものじゃない



相手の気持ちや
感情を理解して
お客様を認める
ためのもの

買わせるのではなく
買ひ物の時間を
気持ち良く過ごして
もらえるよう導くんだ



ぜひ教えて
下さいー!

私も
勉強したいです!

青木さんも
心理学部出身で
セミナーで講演したり
してますよね?



それです!

最近接客販売って
何なのか分からなく
なってきたて…

もしかしたら
私がお客様にとって
迷惑なんじゃないかって
ずっと悩んでたんです

昔の
阿久津さんと
一緒だね

登場人物紹介



あくつゆり
阿久津百合

愛と同じショップで働くカリスマ店員。相手の心理や性格を瞬時に見抜き、柔軟に対応することができるので、客はみな笑顔で店を後にすると評判。愛にとっては憧れの存在だが、実は意外とおじさん気質。



しいなあい
椎名愛

アパレルショップ勤務2年目。穏やかで明るい性格だが、消極的で落ち込みやすい一面も。最近は接客販売で伸び悩んでおり、自分の接客がお客様のジャマになっているのではないかと悩んでいる。



あおきむねたか
青木心貴

愛が勤めるショップの店長。心理学に傾倒しており、関連書籍を読み漁ったり、セミナーに参加したりしている。最近は系列店スタッフに向けて接客・販売に関するセミナーを開催することもある。実は伊達メガネ。



きみじま
君島かおり

愛と同じショップで働く先輩で、愛の相談にもよく乗ってくれる。ファッションやメイクへの愛情は人一倍。商品知識が豊富で、セールステクニックもあるが、気が強くお客様とトラブルになることも。スポーツ全般が得意。

プロフィール 2

登場人物紹介 10

学習のすすめかた 12

1章 お客様との コミュニケーションの基本

1 人間には3つの自我がある 22

2 自分の性格を知る 23

3 「3人の自分」とやり取りの基本 32

4 やり取りを成功させるコツ 36

心理学クイズ①

2章 お客様のタイプ別 アプローチ法

1 心理的環境が行動に影響を与える 48

2 タイプ別のコミュニケーションパターン 50

3 自立型と他律型の違い 54

心理学クイズ②

58

3章 お客様に好感を 与える接客術

1 良き相談相手になる 66

2 ていねいに応対する 67

3 表情のつくり方を学ぶ 68

4 視線に気をつける 69

5 適切な話題を選ぶ 70

6 効果的なユーモアを交える 71

7 提案活動を行う 72

8 議論しないで納得させる 73

心理学クイズ③

エピソード

75

74