

# CUSTOMER VOICE

- セミナーを終えて感じた感想を伺いました -

## 今まで、いかに新規のお客様を無駄にしたのだろう…と痛感。

入社1年目

以前の私はカウンセリングでは最低限の情報のみを収集し、どのお客様にも同じような会場見学の説明をし、クロージングでも同じような話しかしていませんでした。研修を受けて「一つひとつの点の情報を線にする」方法や、「ゴールを見越して接客することの重要性を知り、今までの接客方法を反省しました。今ではカウンセリングで何を聞いたらいいのか明確になり、お客様とお話するのが楽しくてたまりません。

## 伝えられていない会場の魅力がたくさんあることに気づいた！

Tさん

会場見学の際、ロビーやチャペル、披露宴会場など、ハード部分をただ流れに沿ってご案内しているだけでしたが、研修を受けて会場の魅力を伝えきれていないことに気づきました。会場見学でのプランナーの役割はお客様に当日をイメージしてもらえるようなお話をすること。二人のお式のイメージをカラーでお伝えすること。高宮講師にいつもの会場見学の方法を見て頂き、オリジナルの台本を作ってもらったおかげで会場見学での感動がより大きくなり、ご新婦様に感動の涙を流しながら「ここで結婚式をしたい」と言って頂けたことは一生忘れられません。

## 自分流のトーク術を身につけることができた！

Yさん

普通にやってもそれなりの結果は出ていましたので、正直受ける意味があるのか？と思いつつ研修に参加しました。講師の話聞くだけでなく、具体的なトーク事例を使って実践的にロープレを行って頂くことが出来、研修の翌日からすぐに接客に活かすことが出来、更に接客の回数を重ねるごとに「台本」から自分流のトークにカスタマイズすることが出来るようになった結果、52%だった成約率を78%にまで上げる事が出来ました。次は成約率80%を3カ月維持することを目指して頑張ります。

## 自分の中の引き出しが潤った！

入社1年目 Kさん

「他の式場も見たい」「親御様に相談したい」「まだ挨拶をしていない」とお客様に言われた時、これまではとりあえず仮予約をしてから…というご案内をして、後日キャンセルになるケースがありました。研修で切り返しのトークや方法を学び、グループごとにロープレを繰り返したことで、お客様に満足度の高い接客が出来るようになったのと同時に即決でお決め頂けるようになりました。

## 新規接客の根本を一から学ぶことができました。

入社2年目 Nさん

それまでの接客は模型を使いながら建物の説明、これまでの結婚式を挙げたお客様の演出や披露宴の内容、流れの説明、空き状況と見積りの確認というこちら側が一方向的に説明しているだけになっていました。今回の研修で、お客様のお話を聞くこと、すなわちカウンセリングがどれだけ重要かを学び、質問の仕方、問の取り方、本質を見抜く質問の仕方、切り返しトークなど、新規接客の根本を学びロープレを繰り返すことで、31%だった成約率を52%にまで上げる事が出来、しかも2件に1件は即決でご成約頂くことが出来るようになってきました。

## 自信がついて、商談をするのが楽しくなってきました！

入社2年目 Sさん

今までの私は新規接客の正解不正解が分からないままの接客だったため、「自分」を売ることでご成約を頂くというとても幅の狭い対応しかできていませんでしたが、物事をロジカルに伝えるためのスキルを学び、今まで苦手なタイプだったお客様にもしっかりと対応できるようになりました。成約率も37%から62%に上がり、自信を持って接客に臨んでいます。

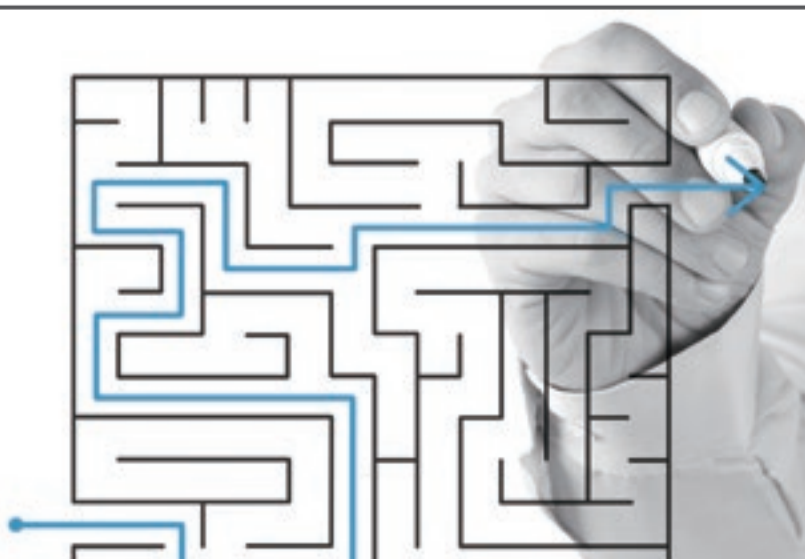
アンケートへのご協力ありがとうございました

# NEW VALUE FRONTIER

株式会社  
ニューバリュー  
フロンティア

〒461-0004 愛知県名古屋市東区葵2丁目9-30  
千種駅/地下鉄東山線千種駅より徒歩3分  
地下鉄桜通線車道駅より徒歩3分

☎ 052-932-7671





# NEW VALUE no.01 FRONTIER

結婚式からこの国を  
元気にするために



*what would you do today to make*  
**TOMORROW BETTER?**

あなたは明日をよりよくする為に何をしますか？

NEW VALUE  
FRONTIER

結婚式という日本の伝統文化を、市場性・社会性・時代性・  
地域性を考えたうえでデザインし直し、新たな顧客価値を創造することで、  
日本のウェディングシーンに貢献する。

そして、結婚式からこの国を元気にする！