

初心を思い出す

出張買取の基本

出発前の確認について

- 名刺の在庫確認(発注から一週間程度かかると思ってください)
- 車の状態の確認。ガソリン、オイル交換、タイヤの空気圧、車検の期限。清掃はしっかりされているか？
- 鞆の中身の確認。後だしチラシ、買取契約書、無料引き取り同意書、自転車譲渡書。イミテーションアクセサリー(汚い状態だと意味がないので定期的に袋を変える。中身もブラッシュアップしていく)後だしに使える小物。ボールペン、スケール(電池は切れていないか？)レーペ(壊れていないか？)腕時計オープナー。その他必要な道具類の確認をすること。
- 身だしなみの確認。髪型、服装、靴は汚れていないか？

到着前にすること

- 到着 10～20分前に必ずお客様に電話を入れる事。出ない場合は留守番電話に入れる。
- 口臭確認。タバコ吸う人は必ず臭い消しなどを使用して、しっかりと消臭対策をする。
- 遅刻する際は早めに連絡を入れる。今の現場から次の現場までの道のり & 到着時間も調べておくこと。
- 余裕を持ったの行動を心がける
- 営業は始まる前からすでに始まっている。
- 準備が全て

営業の流れ

- 1 お客様へご挨拶をし、名刺を渡す。
- 2 不用品を見ながらお客様の要望を聞く(値段は言わない)
- 3 お客様と会話をし更に要望を引き出す※反対意見は言わない
- 4 キャンペーンチラシを見せる
- 5 サンプルを見せて貴金属等が高値で売れる事をアピール
- 6 出してくれた品物を随時見ていく
- 7 金額を提示する
- 8 お金を渡し、契約書を交わす
- 9 最高の笑顔で挨拶し、商談を終える

高いモノへのアプローチ

- お客様の要望を伺った後に後だしチラシを見せる
- お客様の趣味や品物をヒントに一つ一つ提案していく
- ①おもちゃはありますか→無い
- ②趣味はありますか？→ある
- ③集めてるものはありますか？→切手集めてる
- ④アクセサリはありますか？→壊れた物なら
- 出してもらった品物が壊れた機械だった場合

他に壊れたおもちゃは？壊れた時計は？等だんだんと価値のあるものを提案する。

貴金属アプローチの流れ

- ・キーワードを変えて提案(=しつこくなくなる)

①石のとれた指輪は？

②チェーンのないネックレスは？

③留め具の壊れたイヤリングは？など

品物を全て見せてもらったら査定開始

お客様の期待感や相場観などはイミテーションを見せて事前に測っておく、または話しながら探っていく。

お客様が高いと思えるような金額やサービスを提供するとリピート、紹介に繋がります。

良い物が出ないパターン

- 貴金属に苦手意識がある→貴金属も家電も一緒
- 相場観も良く探らずに先入観で査定している
- 嫌われたくない→嫌われて下さい。結果好かれます
- このビジネスは先入観が敵です。初心を思い出してください
- 出しきれていない。少しで満足している。
- 探しきれていない。僕は業者が入った後の家から良く見つけますがそれは皆にも言えます。
- 提案がマンネリ化。その人にあった提案があります。
- 査定員になっている。目の前の物だけの査定は誰でもできます

3 割打てたら強打者

- プロ野球選手も 3 割打てたら強打者です。買取の営業ももっている人からじゃないと買えないです。
- そのお客様が何を持っているのか？
- 持っているお客様から全力で買い切る。そこが出来ると売上が上がります。あがらない時は買えていない。
- 誰もが行っても無理な案件というのがあります。但し誰かが行っていたら買取できた案件というのはその人の力不足です。力不足は意識です。
- 先入観を捨ててください。

感謝を忘れないで欲しい

- 呼んでくれたお客様に感謝
- 電話を受け付けてくれてたメンバーに感謝
- 出品してくれている内勤さんに感謝
- 集客や細かな部分をサポートしてくれる内勤さんに感謝
- 仲間の営業マンに感謝
- 関わってくれている業者さんに感謝
- 結果が出たら『他人のお陰』、結果が出なかつたら『自分のせい』感謝し続ける人間になっていきましょう。