

トークスクリプト お問い合わせ時/訪問 10 分前

◆お問い合わせ時のトークスクリプト

『お電話ありがとうございます！○○(会社名)の○○です！』



お客様の質問によって以下のような回答をしましょう！

Q.実際にお店に行っても査定してくれるんですか？

A.いいえ、当店はネットショップなので、査定は基本的にお客様のご自宅に伺って無料査定させて頂いています。

Q.出張費とかかからないの？

A.はい。一切費用は頂いていませんのでご安心下さい。

Q.当日は誰が来てくれるの？

A.チラシに載っている代表の○○が伺います。

Q.なんでも買い取ってくれるの？

A.ジャンルに関しては、何でも買取りの対象になるんですが、お品物の状態や、メーカーなどによって値段がつく、つかないがあるんですね。

ですので、まずは見させて頂いてからのお話になるかと思います。

Q.古い(壊れた)○○でも買い取ってくれるの？

A.はい、買い取れる物もあるんですが、正直申しますと、状態などによって値段がつく、つかないがあるんですね。

詳しくは査定員でないと分からないので、まずは見させて頂いてからのお話になるかと思います。

Q.キャンペーンの期間を過ぎても30%UPは可能ですか？

A.既に予約が詰まっているなどの、コチラの都合で予約がとれなかったお客様に関しては、キャンペーンの30%で買い取りさせて頂いております。

Q.衣類はどんなものでも買い取ってくれるの？

A.はい。買い取りできます。ただ、状態やサイズによって買い取れないものもありますので、処分したいお品は、まずは見させて下さい♪
ちなみに、ダンス衣装や毛皮のコート、子供用のよそ行きの衣類などは、買い取り金額が高くなりやすい品が多いです。

Q.昔のテレビ(ブラウン管テレビ)も買い取ってもらえるの？

A.ブラウン管テレビは、買取できるものもあるんですが、正直申しますと、買い取りできないお品の方が多いんですね、逆に、他でお願いすると処分代がかかる場合が多いと思うんですが、ウチの場合でしたら、他に何か買い取れるものが沢山あれば、サービスで持って帰らせてもらう場合もありますので、まずは一度見せて下さい♪

Q.(お客様の処分したい品の話聞いた後に)他にどんなものを買い取ってくれるの？

A.例えば、おもちゃや楽器、ダンス用の衣類、趣味で使っていたもの、アクセサリ、家電製品、スポーツ用品、古いアンティークの雑貨類が買い取り実績が多いですよ♪詳しくは、是非査定員に聴いてみて下さい！



アポが決まったら訪問日時の確認をしましょう！

『そうしましたら、お客様のお名前、ご住所、電話番号を教えてくださいませんか？』

『それと、チラシの裏面に書いてあるクーポン番号を教えてくださいませんか？』

以上の流れになります。

アポイントのメモをとる場合は、名前、住所、電話番号、性別、クーポン番号、買い取り希望品目を、記載しておきましょう。

次に、訪問 10 分前のトークスクリプトもご活用下さい。

◆訪問 10 分前のトークスクリプト

▼予定時刻ちょうどに伺える場合

『もしもし！私〇〇(会社名)の〇〇と申します！こんにちは！

本日、〇〇時に伺うお約束をさせて頂いております、予定通り〇〇時頃に到着できそうなのですが、ご都合はよろしいでしょうか？』

→ 「はい」

『ありがとうございます！では、もう少しで到着しますので、よろしくお願い致します！』

▼早めに伺える場合

『もしもし！私〇〇(会社名)の〇〇と申します！こんにちは！

本日、〇〇時に伺うお約束をさせて頂いてるのですが、他のお客様の買い取り業務が早く終わりましたので、もしよければ、〇〇時〇〇分頃(あなたのご都合の良い時間)にでも伺えそうなんですが、ご都合はいかがでしょう？』

→ 「いいですよ。」

『ありがとうございます。では、〇〇時〇〇分頃に伺いますので、よろしくお願い致します。』

遅くなる場合 (必ず予定時間の少し前に連絡する事)

『もしもし！私〇〇(会社名)の〇〇と申します！こんにちは！

今日、〇〇時に伺うお約束をさせて頂いてるのですが、別件の買い取り業務に思った以上に時間がかかってしまっ、大変申し訳ないのですが、〇分～〇分遅れるかもしれないんです。ご都合はよろしいでしょうか？』

→ 「いいですよ」

『恐れ入ります。なるべく早く伺えるように頑張りますので、よろしくお願い致します。』

※もし、お客様宅に訪問する前にアポイントがない場合や、道が混んでいて遅れている場合でも、「他のお客様の買い取り業務が早く終わりましたので」、「別件の買い取り業務に思った以上に時間がかかってしまって」という表現で伝えることによって、盛況感を伝えることができます。

<著作権・使用許諾許可書・免責事項について>

- ・本書は著作権法で保護されている著作物です。本書の著作権は、全てネオ便利屋スクールに帰属致します。
 - ・本書に掲載されている文章、写真、その他著作物を無断で使用、第三者に公開流用することを固くお断りいたします。
- この規定に違反した場合、法的手段による解決を行う場合があります。
- ・ネオ便利屋スクールは事前許可を得ずに誤りの訂正、情報の最新化、見解の変更等を行う権利を有します。
 - ・お客様が当コンテンツをもとに活動された上での損害に関しては一切関与しません。それらのいかなるリスクに対して責任を負いかねます。
 - ・当コンテンツの作成には万全を期しておりますが、万一誤り、不正確な情報等がありましても、ネオ便利屋スクール及び業務提携者は、一切の責任を負わないことをご了承願います。