



～知りたいことをわかり、より満足感を抱ける鑑定のために～

満足度の高い鑑定のための “虎の巻”

confidential

関係者外秘

Ver.2018年1月31日
テレシスネットワーク株式会社

～電話占いに相談をするお客様の気持ち～

- (1)心にたまった気持ちを吐き出したい。話を聞いて欲しい
- (2)不安な気持ちをしっかりと後押ししてくれる言葉が欲しい
- (3)曖昧な言葉ではなく、はっきりとしたアドバイスを受けて、安心した気持ちになりたい
- (4)欲しいのは専門的な占い結果ではなく、具体的なアドバイス



～お客様の気持ちに応え、何かあったらまた相談したいと思ってもらうために～

電話をかけてくださったお客様の気持ちになり、その気持ちに応えることが大切です。
ほんの少しのコツ、ほんの少しの意識で、感じるイメージは大きく変わります。

実際のご相談にそって【**会話編**】【**展開編**】【**鑑定編**】でのポイントをご紹介しますので、是非とも実際の鑑定にご活用ください。

よりお客様の心を掴むための【会話編】INDEX

- ・はじめの挨拶はハキハキと・・・P4
- ・お客様のお名前でお呼びする・・・P4
- ・発音は普段の会話よりハッキリする・・・P4
- ・曖昧な表現はしない・・・P5
- ・相槌はオーバーなくらいがちょうどよい・・・P5
- ・良い結果や自明の答えでも、決して笑いながら伝えない・・・P5

ポイント！

・はじめの挨拶はハキハキと

不安な気持ちを持って電話をかけられるので、はっきりとした声ではじめの挨拶をされると、不安な気持ちは一気にほぐれます。

はじめの挨拶は、お客様からの第一印象を決定する重要な言葉です。いつも以上にハッキリと伝えること意識することで、不安を抱いたお客様の気持ちは柔らかくなります。

ポイント！

・お客様のお名前でお呼びする

ちょっとしたことですが、「〇〇さん」と呼ばれると、「自分のこと」をちゃんと見てくれていると感じ、お客様との距離は次第に縮まります。

最初にお聞きした名前はメモして、常に固有名詞で呼ぶように意識しましょう。

ポイント！

・発音は普段の会話よりハッキリする

お客様は鑑定師の電話口の表情や仕草が見えません。鑑定師の声だけがアドバイスの全てです。

普段よりもハキハキ話すことで、伝えたい言葉が届き、お客様の安心感にも繋がります。

ポイント！

・曖昧な表現はしない

お客様との会話が進みと、「えーっと」「うーん」「たぶん...」といった普段使う言葉が出てしまいがちです。

不安な気持ちを抱いて相談に来られているお客様は『明確な答え』を求めているので、**曖昧な表現は意識して使わないように**しましょう。

ポイント！

・相槌はオーバーなくらいがちょうどよい

お客様からの相談を聞いていると、相槌の言葉として「うんうん」「はい」といった言葉が出てしまいがちです。

しかし、「それはすごいですね！」「それは大変だったでしょう！」「それはひどいですね...」といった具合に、**気持ちを前面に出した相槌**をすると、「私の話をしっかり聞いてくれている」とお客様が感じていただき、**お客様との距離が縮まります**。

ポイント！

・良い結果や自明の答えでも、決して笑いながら伝えない

明らかに解る答えや、良い結果なので嬉しい気持ちを抱いたとしても、**笑いながら伝えることはしない**。

鑑定師にとって「笑み」であったとしても、**お客様は笑われていると感じてしまいます**。

よりお客様の心を掴むための【展開編】INDEX

- ・まずはお客様の相談内容を明確にし、それにしっかりと答える ……P7
- ・一問一答形式にはしない ……P7
- ・鑑定師は「相談を受ける」という聞き役ではなく、「幸福へ繋げる」導き役 ……P8
- ・声のトーンや雰囲気はお客様にある程度合わせる ……P8

ポイント！

・まずはお客様の相談内容を明確にし、それにしっかりと答える

お客様は自分の中で「答えを聞きたい悩み」を持って相談にいらっしゃいます。その悩みには、**明確な答えとしてしっかりとお伝え**しましょう。

鑑定師が想定している展開であったとしても、**相談内容とは少し離れたところから鑑定**を始めてしまうと、「**知りたい答えを教えてもらえなかった**」といった印象を受けてしまいます。例えば、「気になる相手の気持ちを知りたい」というお客様の相談に対して、「まずは相手の性格から見てみましょう」と鑑定師が伝えた場合、お客様が「本当に知りたいこと」を教えてもらえなかったと感じてしまいます。

まずは、お客様の知りたい問いに答えることが、満足感の高い鑑定に繋がります。

ポイント！

・一問一答形式にはしない

お客様の悩みに対する答えをしっかりと伝えることは大切ですが、質問に対しての答えしか得られないと、鑑定師と会話をしている印象がなくなってしまいます。

電話占いの基本にあるものは、あくまで「**会話**」です。**答えに対して様々な観点から伝える、お客様に質問をするなどして、自然な会話になるように意識**すると、お客様は「**真剣に占ってもらっている**」という感情を持っていただけます。

ポイント! ▶ ・鑑定師は「相談を受ける」という聞き役ではなく、「幸福へ繋げる」導き役

お客様自身、不安な気持ちはあるが、「自分が何に悩まされているのか」「漠然と不安に感じる原因は何なのか」わからず、それを知りたいために相談にいらっしゃいます。

鑑定結果からお客様が「何が原因で不安を感じるのか」明確にした上で、占って出た結果を様々な視点から「心が満ち足りるために何をすべきか」を先導することで、お客様の満足度は高まります。

ポイント! ▶ ・声のトーンや雰囲気はお客様にある程度合わせる

お客様が鑑定師に抱く印象は「鑑定師の声」が全てです。
深刻に悩んでいる方、とにかく話を聞いて欲しい方など、鑑定師に求めているものはお客様により違います。

声のトーンや雰囲気を合わせることで、無意識にうちに自分の味方だと感じ、「話を聞いてくれている」と感じていただけます。

よりお客様の心を掴むための【鑑定編】INDEX

- ・鑑定結果に対してお客様の反応が悪くても自信をもって伝える・・・P10
- ・抽象的な表現は極力使わない・・・P10
- ・恋愛など相手がいる相談は、相手のプロフィールを一部聞き取る・・・P11
- ・良い鑑定結果でも「より良い未来」のために伝えられることは全て伝える・・・P11
- ・「他に聞きたいことはありますか？」はNG・・・P12

ポイント！

・鑑定結果に対してお客様の反応が悪くても自信をもって伝える

理性と感情はすぐに直結しないため、どんなに良い鑑定結果であったとしても、心の奥に不安を抱えているお客様は、それを自分の中で理解し納得するまで言葉を反芻します。

その様子が、鑑定師にとって反応がどうしても悪く聞こえてしまいます。

しかし、それはお客様がしっかりと納得しきれていない表れでもあるので、「なぜ」その鑑定結果になったか、しっかりと理由を伝えることで、お客様の中で納得のいく鑑定に繋がります。

ポイント！

・抽象的な表現は極力使わない

占いに詳しくないお客様にとって、「戦車」「変身」などカードから読み取ったキーワードは抽象的過ぎてイメージができない場合がほとんどです。それが「何を意味しているのか」がお客様にとって重要です。

「『〇〇』のカードが出ていますが、これがあなたの今の悩みに意味するのは…」と相談内容に沿って、具体的な意味を説明することで、満足感の高い鑑定となります。

ポイント！

・恋愛など相手がいる相談は、相手のプロフィールを一部聞き取る

実際にお客様が相談したい相手と、鑑定師がイメージする相手との間に乖離が生じないように「年齢」や「関係性」など必要最低限の情報を聞き取ることで、より相談内容にマッチした鑑定に繋がります。

しかし、細かく聞き過ぎてしまうと占いの信ぴょう性に関わるため、必要最小限にとどめることが大切です。

ポイント！

・良い鑑定結果でも「より良い未来」のために伝えられることは全て伝える

良い鑑定結果の場合、お客様は安心感を得られますが、その結果の後にもお客様の人生がより良くなるために、「〇〇を心がけるとさらに良い結果が得られます」「この点を改善すれば、望むものがさらに得られるでしょう」等、具体的なポイントをお伝えすると満足度の高い鑑定に繋がります。

【例】

＜相談内容＞

転職先が自分にあっているかの不安

＜鑑定結果＞

転職先はあなたらしさを発揮できる最良の場所です。でも、どんな良い職場にも壁はあるもの。あなたが気を付けてもらいたいのは、上司の女性の中で、新人に対して口うるさい人がいるので、その方に対してあなたが...

ポイント！

・「他に聞きたいことはありますか？」はNG

鑑定師は「聞き役」ではなく、「導き役」です。心残りなく鑑定を終えてほしいという思いで「他に相談したいことがありますか？」聞いたとしても、お客様が聞きたい答えを先回りし、その先の展開を想定していない場合、「もう大丈夫です」と終話してしまいます。

聞きたいと感じることを察知してそのことへ導くことが、ホスピタリティに繋がります。

お客様の顔が見えない電話鑑定だからこそ、お客様に正面から向かい合い、逃げずに誠心誠意尽くすことが大切です。

相手の顔が見えずに不安に感じるのは、鑑定師だけではなくお客様も同じです。ちょっとした不安の気持ちが言葉の節々や話の流れに見えてしまうと、お客様は敏感にそれを感じ取ってしまいます。

たった数十分の会話ですが、お客様の心や人生を大きく変える大切な一言一言が詰まっています。

誠心誠意込めてお客様に接することで、その気持ちは電話口から自然とお客様に伝わります。