おつりを受け取った後で、かつ、領収書を受け取る前

自分：あとですね、こちらのカードってご存知ですか？

◆ポイント　「あとですね」の際に右手で指を一本立てる。注目を集めるため。

相手が注目した右手で、「こちらのカードってご存知ですか？」の際にカードを示す

相手：知らないです

　　　いらないです・急いでるのでいいです　の場合、諦める

自分：こちら、スルガ銀行さんのカードなんですけど、キャッシング専用のカードなんですね。

◆ポイント；上げ調子で言う。

こちら⤴ スルガ銀行さんのカードなんですけど⤴ キャッシング専用のカードなんですね⤴

「スルガ銀行」「キャッシング」を弱めに行って、

「カードなんですけど」「カードなんですね」を強めに言う。

上げ調子の方が、相手に明るいイメージを与えやすい。

右手で、手の動きを加えて、抑揚をつける。

笑顔でかつ、少し高めの声で話す。

自分：で、入会費・年会費、無料なので、一枚お持ちしませんか？

◆ポイント：一番は無料であることを印象付けて、デメリットがないことを印象付ける。

「で」は小さく言い、「入会費・年会費」は中くらい、「無料なので」は強めに言う。

「一枚お持ちしませんか？」に関しては上げ調子で言う。「か？」が一番高い声で言う。

また、従来の「こちらのカードいかがですか」だと、営業感が出て、NOが出やすい。

「お持ちしませんか？」の方が勝率は高いので、このクロージングを採用する。

また、「入会費・年会費」と言う際、「入会費・年会費無料」の部分を右手で丸く示す。すると、耳だけでなく、視覚情報でも無料が頭に刷り込まれていく。

クロージングが終わった際、１秒静止し、相手の反応をうかがう。

相手の首が縦に少し振れ、うなずく様子を見せ、かつ、口元を見て、「ああ、じゃあお願いします」と言いそうなら、そのまま、言わせる。そして、間髪入れずに、「ありがとうございます。本日運転免許証はお持ちですか？」と聞き、運転免許証を提示したら、「ありがとうございます。では、一枚書いていただくものがございますので、こちらへお願いします」といって、ローカウンターへ案内し、用紙記入してもらう。

但し、こんなにうまくいくことはほぼない。だいたいは、クロージング後、「いいです」と断りを入れる。相手が首を縦に振る素振りを見せず、口を開いたら、間違いなくお断りである。そのため、断りの発言をされる前、つまり相手が口を開いたら、相手の発言を遮って、以下を言う。

自分：例えば、こちら、急な出費のときとかにお役に立てるカードでして、万が一に備えて、一枚、皆さんにお持ちいただいてるんですね。

◆ポイント：「例えば」は⤴「こちら」は⤵

　相手の「No」を遮るため、「例えば」は上げ調子。「こちら」は下げ調子で言って、抑揚をつけ、相手に次に言うことを聞く姿勢にさせる。

「急な出費」「お役に立てる」「万が一に備えて」「一枚」「皆さんに」にそれぞれ、アクセントをつける。「一枚」の際には右手で1のジェスチャーを混ぜる。

また「急な出費～」以降はゆっくり話す。ゆっくり話すことで、相手の急いでいる気持ちを和らげられる。そして、トーンは→、一定で話す。抑揚をつけることで、次に話すクロージングに印象付けさせるためだ。

自分：で、入会費・年会費はかかりませんので、一枚お持ちしませんか？

◆ポイント：先ほどのクロージングと一緒。

「で」は小さく言い、「入会費・年会費」は中くらい、「かかりませんので」は強めに言う。

「一枚お持ちしませんか？」に関しては上げ調子で言う。「か？」が一番高い声で言う。

同じことを何度も言うとくどいので、「無料」を「かからない」として、相手に無料であることを頭に刷り込ませていく。

また、クロージング後の反応を見る。

相手が「No」と言いそうなら、間髪入れず、以下を言う。

自分：こちら、ゆうちょ銀行のATMでしたら、どこでもお借入れ、ご返済のできるカードとなっております。で、持っているだけでしたら、全く負担にならないカードですので、是非、お持ちいただきたいのですが。

◆ポイント：二回「No」が続いたので最終兵器として、泣き落とし話法に切り替える。

トーンとしては下げ調子で区切って言う形になる。

「こちら」⤵「ゆうちょ銀行のATMでしたら」⤵「どこでも」⤵「お借入れ、ご返済のできる」⤵「カードとなっております」⤵

クロージングのポイントは一緒。「で」は小さく、「持っているだけでしたら」は中くらい、「全く負担にならない」は強めに言う。「カードですので」⤵

「是非」はアクセントをつけ、「お持ちいただきたいのですが」⤵

全体的に申し訳なさそうに言う。

最後、相手の反応を待ち、「No」以外の悩んでいるパターンなら、「もう、5分10分でお申し込みできますので、是非お願いします」と泣き落としをかける。

相手「じゃあ、いいですよ」と来たら、「ありがとうございます」と大きな声で言って、笑顔を見せる。そして「本日運転免許証はお持ちですか？」と聞き、運転免許証を提示したら、「ありがとうございます。では、一枚書いていただくものがございますので、こちらへお願いします」といって、ローカウンターへ案内し、用紙記入してもらう。

全体を通して、途中で「いや、いいや」などの断りが来たら、その人は諦めて、次に行く。

「どういったカードなの」と聞かれたら、関心を持ってくれたので脈あり。

「通帳をなくされたときとか、暗証番号が分からなくなってしまった。で、どうしてもお金が必要だ、というときにお役に立てるカード」

「ゆうちょ銀行のATMならどこでもお借入れ、ご返済のできるカード」

「急な出費のときとかにお役に立てるカード」

この３点のいずれかを使って、質問に対応する。

また、窓口で、暗証番号誤回数や通帳再発行の場合は、２回目のやり取りで、「急な出費のときとかにお役に立てるカード」ではなく、「通帳をなくされたときとか、暗証番号が分からなくなってしまった。で、どうしてもお金が必要だ、というときにお役に立てるカード」を使う。