

INTERNAL / 社内用 / 電話アポ取り

テレアポトークスクリプト

高評価×Web無し店舗へ「会う約束」を取る

流れ: 受付突破 → つかみ → 用件+ヒアリング → アポ打診 → 切り返し

鉄則: 電話で売らない。ゴールは“会う約束”だけ。

長く話さない（目安3分）。料金・詳細は会ってから。電話は「会う理由」を渡す場。

受付突破（出たのが本人と限らない）

名乗り → 用件は短く・自信を持って

「お世話になります。Web制作の〇〇と申します。店長さま、いらっしゃいますか？」

（用件を聞かれたら）「Googleの口コミの件で、店長さまにひと言だけご案内が。2分で終わります。」

（不在）「では、何時ごろなら手が空かれますか？かけ直します。」

ポイント: 「売り込み」と悟られない。“口コミの件”＝相手の得な話、と匂わせて取り次がせる。

つかみ（本人が出た最初の15秒）

そのまま言うトーク例

「お忙しいところすみません。〇〇店さんのGoogle口コミ★4.6を拝見してお電話しました。すごい評価ですね。」

「ホームページを探したのですが見つからなくて。”もったいないな”と思ひまして。1~2分だけよろしいですか？」

「★を見て”行きたい”と思った方が、予約や場所を調べる受け皿が無いんです。そこだけ、もったいないなど。」

ポイント: 最初に「時間もらえるか」を取る→YESを1つ積む。褒める→もったいない、で耳を傾けさせる。

用件＋ひと言ヒアリング（深追いしない）

電話で軽く1～2問だけ

Q 今、新規のお客様はどこから来てますか？

Q ご予約は電話だけですか？

Q ネットで「予約したい」と言われること、ありますか？

Q ホームページは今お持ちでないですね？

狙い

- 電話では課題を1つ拾えば十分
- 「予約取りこぼし」が出たら
すぐアポ打診へ移る
- 料金・詳細は電話で言わない
→ 「会ってデモを見せます」
- 長引いたら即クロージング

アポ打診（電話のゴール）

「会う約束」を二者択一で取る

「お店の”あなた版”のデモサイトを作ってお持ちします。見るのは無料です。」

「5分で見られます。今週なら水曜と金曜、どちらがご都合いいですか？」

「昼の落ち着いた時間で大丈夫です。何時ごろが助かりますか？」

ゴール: 日時を1つ確定。渋れば「デモだけ置きに伺う」で会う口実を作る。最後に名前・番号を復唱。

電話での断り 切り返し集

「今忙しい」

→ 「失礼しました。手短に。ご都合いい時間に2分だけかけ直します。何時ごろが？」

「間に合ってる / 要らない」

→ 「常連さんはそうですね。これは”新規”の入口の話で。1度デモだけ見て損はないです。」

「営業電話お断り」

→ 「売り込みではないんです。御社の口コミがもったいなくて。見るだけ無料、判断は後で。」

「SNSで足りてる」

→ 「SNSは流れます。検索した人の受け皿と予約は別。併用で活きます。そこをデモでお見せします。」

「業者に頼んでる」

→ 「では今のサイト、Googleで何位か無料で診断します。結果だけお持ちしてもいいですか？」

「考えておく」

→ 「もちろんです。判断材料にデモだけ作ってお持ちします。来週なら何曜が空いてますか？」