

INTERNAL / 社内用

営業トークスクリプト

高評価×Web無し店舗 攻略マニュアル

流れ: つかみ → ヒアリング → 提案 → クロージング → 切り返し

鉄則: 売り込まない。「あなたの高評価、もったいない」を起点に、相手に気づかせる。

つかみ（最初の15秒）

そのまま言うトーク例

「〇〇店さんですね。Googleの口コミ★4.6、すごいですね。ファンが多いお店だなと。」

「実はホームページを拝見しようとしたら、見つからなくて。もったいないなと思ってご挨拶に来ました。」

「今★を見て”行きたい”と思った人が、予約や場所を調べる場所が無いんです。そこだけ、もったいない。」

ポイント: まず褒める→共感→”もったいない”で課題を相手の言葉にさせる。

ヒアリング（相手に話させる）

聞く質問

Q 今、新規のお客様はどこから来てますか？

Q 予約はどう受けてますか？(電話だけ?)

Q ネットで「予約したい」と言われること、ありますか？

Q 食べログ等に手数料、払ってますか？

Q 常連さん中心？新規を増やしたい気持ちは？

狙い

- ・困りごとを”相手の口”から言わせる
- ・「予約取りこぼし」「手数料」に気づいた瞬間が提案チャンス
- ・こちらは聞き役7割
- ・課題が出たら次の”提案”へ

提案（解決を見せる）

つなぐ

「その”予約したい人”を、ちゃんと受け止める
サイトを作ります。」

数字で

「電話に出られず逃してた予約が、ネットで24
時間取れます。」

見せる

「こういうイメージです」と”デモサイト”をそ
の場でスマホ提示。

安心

「写真も文章もこちらで用意。お店は普段通り
でOK。」

最強の武器 = デモサイト。 口で説明せず”あなたの店版”を見せる。即決率が跳ね上がる。

クロージング

背中を押す一言

「まずは無料で集客診断だけしましょう。やるやらないは後で決めてもらえれば。」

「おすすめはスタンダードです。初期10万、月1.5万。分割もできます。」

「今ご近所で先に始めると、検索で先に出られます。早い者勝ちなんです。」

ゴール: その場で”無料診断のアポ”か”契約”。最低でも次回約束を取る。

断り文句 切り返し集

「うちはネット要らない」

→ 「常連さんはそうですね。これは”新規”のための入口です。常連向けじゃなく未来のお客様向けに。」

「高い / お金がない」

→ 「月1.5万、1日500円です。予約1件取れば元が取れます。初期は分割もできます。」

「忙しい / 時間ない」

→ 「お店の手間ゼロが売りです。30分話を聞かせてもらえれば、あとは全部こちらで。」

「今ある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。SNSと併用で活きます。」

「家族/業者に頼んでる」

→ 「では口コミ自動返信と月次レポートだけでも。今のサイト、Googleで何位か無料で見ますよ。」

「考えておく」

→ 「もちろん。無料診断だけ先にやらせてください。判断材料になります。」