

# 本日の講座内容

- ・ ハードセル/ソフトセル



# ハードセル/ソフトセルとは？

ハードセル：強めのセールス  
ソフトセル：弱めのセールス



# ハードセル/ソフトセルの使い分け

## ハードセル

教育完了時は基本的にハードセルを用いる  
売上は上がるが、信頼残高は落ちやすい

## ソフトセル

サブキャッシュポイントでの活用などが有効  
信頼残高の低下を防ぎつつセールスする場合に用いる

## セールスへのメンタルブロック

ハードセルは失礼・迷惑ではないか？

- 顧客の欲しているものを与えれば迷惑ではない
- 顧客の欲求は、潜在的・顕在的な場合がある
- 2つに対応しつつ、適切にセールスを行う