

無料版

12月号



毎月1日発行

第20号 定価 540円 (本体500円・送料別途)  
本社 〒169-0075  
東京都新宿区高田馬場3-23-3 ORビル6階  
☎03(3371)9340 FAX 03(3371)9596 www.u-car.co.jp

購読・広告のお申し込みは

☎03-3371-9340

発行所 (株)ユーストカー (株)ユーストカードットコム

お客が言わない

# 他社の査定額は これでわかる!!

## 買取店必見!! 禁断のテクニック

### 究極ロープレを大公開!

業界紙では他に類をみない、お客が他店の査定値段を言わない場合に、その査定価格を見破る……と言うよりは「言わせてしまおう驚愕のトーク術」をついに公開する。買取を行っている読者の皆様には絶対に学んでいただきたい内容だ。このトーク技術を目の当たりにした筆者は、またもや、うなずくにはいらなかった。よくもまあ、このように人間の心理を突いた技術を開発するものだ。

前号に引き続き、最強買取店の部長が、本紙での掲載を頑なに拒否していたのも理解できる内容だ。なぜならば、それくらいに強烈なノウハウで、他社に知られたくない内容だったという事だろう。業界人のための我々ユーストカーNEWSは、皆様のために頑張って営業部長を口説き倒した。是非、この技術をものにして収益をアップしていただきたい。



他社の査定値段を聞き出す方法…編 その②

前号の中で説明した今回のロープレの設定を記載しておく。

《査定車種年式》21年式 デミオ13C 青(AA相場33万円から38万円くらい)

《売却理由》N-BOXの新車に乗り換え

《売却時期》新車は注文済みなので値段によってすぐでも

《2面に続く》

《3.24面》  
車屋さんの法律相談所。パート②  
掲示板に悪口!? あなたならどうする??

小売、買取のトップセールスマンにインタビュー!!

《9面》  
《13面》

— こんなサービス待っていた! —

## AIS全国「下取り検査」代行サービス



遠方ユーザーからの下取り査定の問い合わせに対応できなかった。

これで解決!!

下取り車をAISが代行出張検査を行い、検査結果を納品します。

※本サービスは、オークネット会員様限定です。



- ◆ 検査エリア：日本全国※北海道の一部や離島などを除く
- ◆ 検査データ：メールで「検査表及び車両画像」
- ◆ 料金：¥15,000(税別) / 1台

「AIS下取り検査」に関するお問い合わせは：03-3512-6118  
オークネット入会に関するお問い合わせは：03-6440-2222



# 最強 店舗の 中古車 買取術

《1面から》  
 《このお客様のアンケート用紙の裏に書いてある心境》  
 (ロープレを始める前にお客様が状況や心境を来店アンケートの裏に書いてロープレをしている) 30代前半の会社員、ちよっとインテリ風で口がうまそうな感じで駆け引きをしてくるタイプ。独身だが、彼女が居て結婚する時期が近い状態。一人で来店、他社買取店(C社とします)を一軒回ってきた。

1社は大手フランチャイズチェーン、あとはディーラー下取を出してもらっている状態。ディーラー下取で20万円、買取店(C社)では口頭レベルで30万円くらいと言われてきた。この30万円の査定は、本当に

出るかどうかちよっと怪しいと感じている。アンケートの他社査定値段の欄は未記入で、値段を言いたくないというシチュエーション。希望は40万円と記入、高ければよいという良くあるパターン。

前号では、一般営業職の失敗ロープレから紹介した。その中で、お客様が他社の買取金額を来店アンケートに記載しない状態に対して、営業マンが聞き出しをして、しつこくその部分を質問をしてしまったというシチュエーションがあった。

当然、お客様はボイスバーをこの場の雰囲気「カチカチ」と爪で叩き、イラッとしている様子。最後は他社の査定価格を言いたくないお客様と、聞き出した営業マンとの「戦い」となり、見事、商談失敗の図式になってしまった。

そしてその後の営業マネージャーの手本のロープレでは、全く様子が変わり、最終的にはお客様自ら「他社の値段を言いたくない」という状況になり、とうとう最後は営業マンが聞いてもいないのに「〇〇万円なんです!」と白状してしまっただけで、恐るべき技術を目の当たりにした筆者であった。

今回は、営業マネージャーのロープレのクロージング部分を紹介しよう。おさらいとして、前号で紹介した部分からお伝えしたい。

〓〓〓営業マネージャーのお手本ロープレ〓〓〓  
 アンケートの確認の部分から  
**営業役**「C社に行かれたのですか? 査定価格が記入されていませんがどうしてですか?」  
**お客様**「いいじゃないですか。それは」  
**営業役**「査定金額は口頭とかでも出されていますよ、よね?」  
**お客様**「はい、一応」  
**営業役**「なるほど。一応、金額は出してもらったという事ですね。私の経験だと口頭での金額は、最終的には変わる可能性があるのをお見せした。弊社にご売却しなくても良いので、この部分は気を付けておいてください」  
**お客様**「はい」  
**営業役**「金額をおっしゃりたくない、というのは判りますね。他社の金額にちよっと上乗せをして買おう、というのが我々のスタンスだとお客様が感じるの当たり前です。今回、お聞きしたのはそういう意味じゃないので、

◆◆◆しばらく経過してクロージングの部分◆◆◆  
**営業役**「いろいろ値段を調べてみました。結構、きれいに乗っていらつしやる車なので、期待できますね。ちなみにディーラー査定は出されましたか?」  
**お客様**「はい」  
**営業役**「そうですね。ディーラーさんと他社ものから、大体10万円の台だと思えますよ。20万円行けば御の字と云うところでしょうか。我々、買取店の方が間違いなく高くつけられる車種ですよ。C社さんの方も下取りよりは高かったですよ」  
**お客様**「まあそうですね」  
**営業役**「C社さんも大手チェーン店ですから、このデミオのお客様を持っている可能性が大きいと思うんです(前号はここまで)。」  
 ですから、

見事勝負あり! 営業マネージャーの勝利だ。この営業マネージャー曰く、この技術は「〓〓〓」と言うらしい。この会話の流れを聞いてみると、誰でも「白状」してしまう雰囲気がある。

この「〓〓〓」に関して営業マネージャーに解説してもらおう。

《営業マネージャーの解説》  
 この「〓〓〓」は、弊社でも最も効果が高いテクニックのひとつです。ポイントとしては「〓〓〓」を演出する事が大事です。この時、間違っても「〓〓〓」はやってはいけません。そういう目つきだけでもダメです。

文面では表現できないが、声のトーンやマネージャーの目つき等のこの場の雰囲気を見た筆者は「これじゃあ自分でも白状するわ!」  
 と思ってしまう次第。是非、読者の皆様もこのテクニックを真剣に学んでほしいと思う。次号では高い他社査定(今

この場合30万円の査定)を打ち消し、安く買う魔法のテクニックをお伝えします。  
 ※最強買取店では商談ロールプレイングの中でボイスバーを使い、お客様役がロープレ中に「この営業マン判ってないな」と感じた部分や、イラッと感じた時に、ボイスバーを爪で2回叩き「カチカチ」という音を録音させていると紹介してきた。

ユーストカーNEWSでは「こういう時どうすれば買えるのか?」という皆様からのご意見を募集しています。それを題材に最強買取店をロープレを行い、マネージャーに解説をしていただきます。皆様からのリクエストをお待ちしています!

有料版では、モザイクの部分を全てお読み頂く事ができます。お申し込みは18面、または電話03(3371)9340まで

**ボカシの無い「有料版」申し込みはこちらから!**

**『定期購読』のおすすめ**

大好評頂いているユーストカーNEWSでは、「無料版」と定期購読者様向けの「有料版」を分けて発行しております。無料版では、前後4ページ、合計8ページの記事の一部がblankとなっておりますが、有料版では、すべて読めるようになっております。御社の利益向上や社員教育、あるいは有益な情報を得るためにも、毎月お届けする『定期購読』のお申込みを宜しくお願ひ申し上げます。

**お申込みは、電話03(3371)9340まで。**

迅速に発送をさせていただきます。

**アップル買取・販売** **アップル** おかげさまで25周年! 感謝!!

**アップルと、手を組みませんか? FCG加盟店募集**

私たちがサポートします!

車買取アップル  検索

アップルオートネットワーク株式会社 東京都千代田区神田岩本町1番地5清水ビル

お問い合わせ: FCG事業部 **TEL. 03-5209-3610**