

値引き交渉されても
損しない！

売れるコメントの返し方

はじめに



メルカリに出品しているとお客様からコメントがくることがあります。商品への質問だったり、時には「もっと安くしてほしい」という値引き交渉だったりします。

私はコメント返しが苦手でしたが、あるコツなどを意識するようになってからコメントが入った後の購入率がグンと上がり8割を超えるました。それを今回のノウハウにしましたのでぜひご活用ください。

コメントをすると起こること

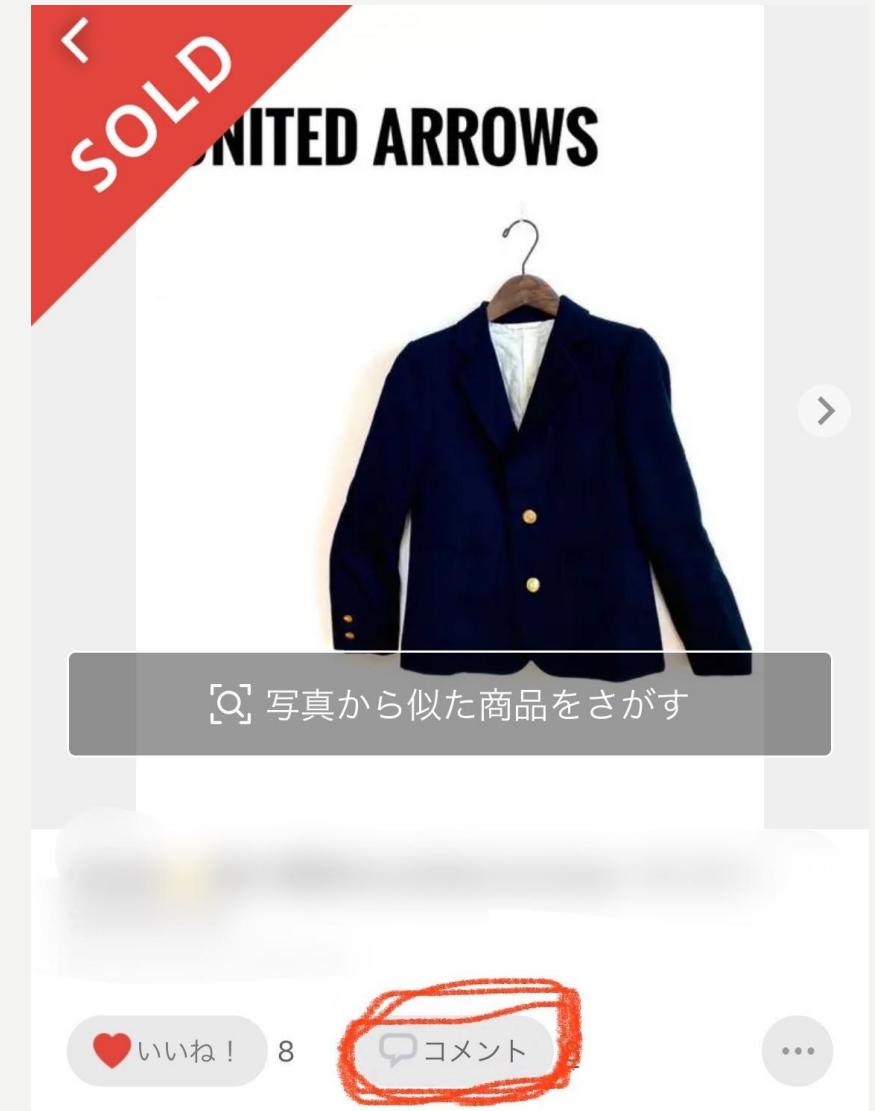
1、商品の出品者に
通知がいく

2、その商品に
「いいね！」している
人たちに通知がいく



お客様はどんな気持ちでコメントをするのか？

- 「この商品ほしいな」と
購入したい、気になっている
- 予算が足りないから
値引き交渉して
安くなったらいいな
- サイズや色などの
詳細を知りたい



つまり、

お客様が商品にコメントをするとき

多少なりともその商品を

「ほしい」気持ちがある！！

これ、ポイントだよ



「コメントをしたけど購入されない」 その理由は大きく5つ

①商品の詳細を聞いて求めているものと違った

(素敵だと思ったけど、サイズが合わなそうなど)

②出品者の対応がイマイチに感じた

(ex.返事がない、返事が遅い、自分のメリットしか考えてなさそうで殿様商売に感じる)

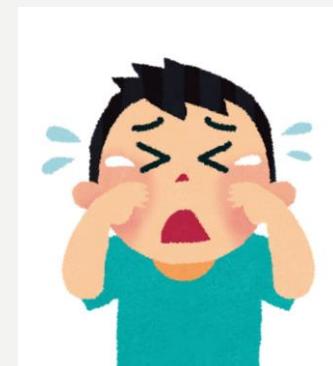
③今買うメリットが感じられない

(ex.あまり人気もなさそうだし、今買わなくともいつでもこの値段で購入できそうだな)

④やっぱり予算が足りない

⑤お得感がない

「検討します」って購入して
もらえなかった



①商品の詳細を聞いて求めているものと違った

対処法

→サイズが違うなど、仕方ない場合も多いです。ただ

サイズの詳細をあらかじめ説明文に記載しておくことで

事前にある程度、質問を減らすことはできます。

サイズを記載してあるのにも関わらず、

「このニットはピッタリとしたサイズ感ですか？」などとコメントが来ることがあります。この時、間違っても「えっ？説明文みてください！寸法書いてあります！」などと返事をしてはいけません。

思い出してください。

お客様がコメントした時は「できればほしい」という気持ちがあります。

①商品の詳細を聞いて求めているものと違った

対処法

このコメントの裏にある、お客様の心理は

「**購入するために背中を押してほしい**」ということです。

ですので、コメントの返す内容はお客様のメリットになることなら
大体どんなことでも大丈夫です。

と言っても、ウソについて購入してもらってお客様が困りますし、クレームに
なることもありますから、**真実はきちんと伝えましょう。**

ここでマイナスになりそうなことを伝えるテクニックをご紹介します。



○最初に伝える

○否定文で終わらせない

ex.袖の部分に1cmくらいの汚れがあります

② 出品者の対応がイマイチに感じた

対処法

○返事は早く！コメントを入れた時にお客様のほしい気持ちのピーク。

時間が経てば経つほどほしい気持ちは減っていく。

気がついたらできるだけ早く返事を返すのがオススメ。

☆☆すぐには詳細がわからない場合も



「今、外出中なので帰宅したらすぐ確認してお返事しますのでお待ちください」

ととりあえず返信するを心がけることが購入率をあげる。

※ただし例外として「人気のある商品の場合」値下げ交渉のコメントにあえてコメントをすぐに返さないこともあります。コメントしてくれた人ではなく別の人気がそのままの値段で購入してくれる場合があるのでそのような商品の場合は半日くらい様子を見ます。

3、今買うメリットが感じられない

対処法

「値引きの予定はありませんでしたが、

せっかくコメントをしてくださったので

即決していただけたら〇〇円までならお値引きします。」

とコメントに記載。

「買うなら今がお得」「今買わないと無くなっちゃう」と
思ってもらうことが重要

Ex.いつもは5000円でしか買えないけど、「今」買えば少し安く買える。

4、やっぱり予算が足りない

対処法

ほしいけど、本当にお金なくて今買えない。でも、諦めきれない。。

そんなお客様からは

①値引き交渉

②給料日または売上金が入るまでお取り置き
のコメントが入る場合が多いです。

これに応じるかどうかはご自身の判断でいいと思います。

私は2日くらいならお取り置きは受けることが多いですが

急いで売りたいもの、いいねがたくさんついているものは断ります。お取り置きしている間に売れる可能性が高いからです。



⑤お得感がない

- アカウントフォローで割引
- 複数購入で割引
- リピート割引

ができるなどを伝える。



ex.アカウントフォローしていただけましたら、少し
お値引きも可能ですので検討ください。

と必ずコメントの締めに記載する。

値引き交渉対応のコツは お互い気持ちいいWIN-WINを目指すこと!!

では実際、値引き交渉が入ったとき、どう対応すればいいか?

値引きをする?断る?それともお互いの中間値を探す?

最終的にはケースバイケース、商品によってもタイミングに
よっても様々で良いと思います。

コメントがきた、その商品だけを売って得る自分の利益を最大にする
には、もちろん値段は下げないのが一番でしょう。

でも、ほんの少しのお値引きで「サービスしてもらえて
いい買い物ができた。またこのお店で買いたいな」と思ってもらえたなら、
次回リピート購入してくれることもあります。



大切なのは利益と回転のバランス！

半年後に3000円で売るのか、1週間後に2000円で売るのか。。。。

高く設定して値引きにも応じずじっくり売るのも戦略だと思います。

ただ考えるべきは 「自分がどれくらいの期間でその商品を売りたいか」
「どれくらいの値段で売りたいか。」そのバランスです。

赤字になるのはよくないですが、「相手にも喜んでもらえる」

「自分も売れて利益になる」 そうやって**お互いに気持ちよくお取引**
できることが私はメルカリを楽しく続けるコツだと思っていますし、
実際に私の周りでもそういう人たちが売上利益ともに
伸びていると感じます。

私の実践例

①「1万円の商品を出品していて200円安くしてください」と言われた場合

コメントのやりとりも時間や労力がかかるので、すぐに売りたい、返事が面倒な場合などはすぐに応じている。

②「1万円の商品を出品していて2千円安くしてください」と言われた場合

「とてもお安くしているので、そこまでのお値引きはできませんが
アカウントフォローしていただけたら300円引きまでならお値引きします」と伝える

→それで「検討します」と言わされたら、

「500円引きはいかがですか?」って再提案する。

③いつも一定の価格以上で売れている商品に値下げ交渉が来た場合は値引きしない。

今まで買ってくれたお客様、これから購入を検討してくれているお客様も
コメントを見ているので、一人値引きを受けると価格崩壊のリスクがある。

まとめ

値引き交渉では、いつも相手に提示された金額に応じるのではなく、自分から提案していくことが「損しないお取引」になる第一歩です。今回のノウハウをぜひ実践して売り上げを伸ばしてくださいね。