



リニューアル版 ラップニュース

VOL.99

2011.6.1

発行：ラップ東京株式会社
http://www.raptokyo.co.jp/
(無断転載厳禁)

◎ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「心構え」

私はいろいろな会社を訪問しますが、その社員の方の反応は様々です。本当のお客様のように迎えてくれる会社もありますし、当然ながら業者として対応されている会社もあります。飛び込み営業をすると、その対応の違いは顕著です。

でも、もし私が本当のお客様だったら…？
お客様はどんな服装や車で来店するかわかりません。仕事の途中かもしれないし、休日で出かけるときかもしれません。どのような方が来店しても、お客様として接客することは会社にとってマインスマイジーになることはありません。

お客様と会い、いろいろな話をするサービス業であれば、接客している担当者はもちろん、スタッフや会社全体の雰囲気も重要になります。スムーズな最初の接客は、「次にくるのはお客様だ」、いつもそのような「心構え」をもっていることか否かだと思います。「心構え」があれば、結果的にそれがお客様ではなく業者でも営業マンであったとしても、いざ、お客様が来店したときに印象のよい接客ができると思うのです。

ホームページやチラシに「お問合せください。」と記載してあるなら、なおさら「心構え」は必要です。お金をかけて、せっかく集客したお客様をこの「心構え」がなかったために失ってしまった、なんていうことが無いようにしておきたいものです。

いつもお客様がきてもいいというのは、野球で外野を守っている選手の「心構え」に似ています。ピッチャーが投げる1球1球に集中し、自分のところに打球がくるぞ、と思っていれば速い打球を捕ることが出来ます。一方、滅多に飛んでこないから今回も来ないだろうとボーっとしていると、簡単な球も落球してしまうかもしれません。「心構え」は、そんなことが無いように日頃から

意識をもつという意味だと思います。

旅館やレストランなどで「お客様アンケート」をよく見かけますが、必ずといっていいほど「フロントの対応はいかがでしたか？」という質問があります。メールや電話で事前にやりとりを行っていても、サービス業では最初の印象が重要であるということを改めて感じます。

先日、この「心構え」が確立されているな、と感じた会社に伺いました。その会社の接客は、「とても歓迎されている」という気持ちを持たせるようなものでした。お客様からも高い支持を受けているということを後から知り、業者である私でさえ、そのような気持ちにさせられる会社ですからお客様であれば、なおさらでしょう。

この「心構え」は接客専門の仕事であれば意識しなくても当然にもっているものです。しかし、別の仕事をしながら接客するのであるなら、いつでも打球をキャッチできるように意識的に「心構え」を持つことが重要なのだと思います。

ご案内

ユーザーからのお問合せメールを見逃していませんか？

いつもパソコンを起動していない、メールが届いているか確認するのが業務終了後になってしまう…

そんなお客様へ。

当社の「携帯お知らせメール」をご利用ください。

ホームページのお問合せからメールが届いたら携帯へ知らせます。

メールの内容全部を携帯へ送ることも可能。

詳しくは、ラップ東京

TEL:042-349-3535 までどうぞ！

※ご利用サーバーによっては設定できない場合があります。詳細はお問合せください。