

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「スマイル50円？」

先日、スマホの値段があまりに高いのでガラケーに戻りたいという家族があるショップへ連れていきました。担当の女性にスマホからガラケーに変えたいというと、すぐに手続きへ。「料金プランはどうしますか？」と聞かれました。みなさん、ご存じのとおり、携帯の料金プランほどよくわからないものはちよつと他に見当たりません。「えっと…」と迷っていると、「一般的な方はこのプランです」と提示してきました。

たぶん、多くのお客様が契約しているプランなんだろうと思いましたが、こちらの使い道をまったく質問せず提示してきました。なぜ、スマホからガラケーに変えるのかその理由、通話はどのくらい使いたいのか、メールやネットは？ お客様に聞くことは山ほどあると思うのですが「一般的な方は」という意味のわからない回答にがっかりでした。その担当者は「このお客さん、早く終わらせたいな」と、思っているのでは？ そんな風に感じた一瞬でした。

私は営業として自分から出向くことが多いのですが、最初の印象が気になります。もちろん、自分の印象も気をつけますが、これからお会いする方だけではなく、周りの人の雰囲気をつい見てしまいます。中には感じの悪い(?) 人がいるのも事実です。テレビなどでカリスマ料理人のムツとした対応を受けて、ファンもいるような例外もあるようですが、どんなに美味しくても、自分からは行きたくありません。(あくまで個人的な意見です) 料理がおいしいのはもちろん、その場が楽しく、明るい雰囲気のお店で食事をしたいからです。

今まで見てみると、私が業者の立場で来店しても、自然な笑顔で挨拶をしてくれたお店や会社の多くは忙しく、繁盛しているな

と感じます。中には業者と分かった時点で手のひらを返す人もいますが、業者も役立つ情報などを提供してくれることがあるかもしれません。

「スマイル：ゼロ円」。マクドナルドのメニュー表に書いてあるというのは有名な話ですが、お客様を受け入れる準備ができていてという気持ちを感じられます。一方、あまりにマニュアル的で不自然な笑顔の挨拶は疑問を持ちますが、やらないよりはやったほうが良いのか、みなさんほどのように考えますか？

最近では、メールなどが主流で顔を合わすことも電話で話すことも少なくなりました。人、特に初めてのお客様と会って話すというのは本当にパワーのいることだと思えます。うっかり、笑顔を忘れ事務的な対応になっていないか、自分自身をチェックできるといいのですがそれも簡単ではありません。

あるショップの社長からお聞きしたのですが、従業員に対し「来店された誰にでも一回挨拶することに五十円」というユニークな取り組みをしているそうです。このようなことをしなくても、しっかりと挨拶をしているショップですが、みなさん、接客が真剣だと感じます。こちらが真剣でないとお客様に伝わりません。

「人」は、機械と違い「心」があります。お客様が気持ちよくなるような雰囲気を作り出していききたいものです。

ご案内

■ラップニュース読者の皆様へ。
ラップニュース バックナンバーは
ホームページからご覧いただけます。

<http://www.raptokyo.co.jp/>

※アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。

ウチのホームページ大丈夫？

貴社のホームページ、
スマホでみると？
見にくくないですか？
スマホ対応が気になる方はこちら



TEL:042-349-3535 (担当：田島)

お客様からたくさんのお褒めのお言葉、ご指摘、アドバイスなどをいただきました。
ありがとうございます。