

読むだけで、元気になるレポート

パートナー 村松 達夫

皆さん、こんにちは。もう12月ですね。月日が経つのは早いものです。皆さんは今年はどうな年でしたか？さて今月もご笑読頂ければ幸いです。

【今月の発見】

サービスクオリティを高めるには？

最近ではマッサージやエステなど、サービス業が増えてきました。製造業ならば品質管理ができましたが、サービスとなるとそうはいきません。何故ならサービスは形がないからです。そのためスタッフ教育に頭を悩ませていらっしゃる経営者の方が増えているのではないのでしょうか。

そこで今回はサービスクオリティを高めるためのコツを発見しましたので、お伝えしたいと思います。その方法を一言で言うと、

「お客さんの状況を再現させてみる」

です。

一体どういうことなのか？ちょっとクイズをやってみましょう。

Q. レジで1万円を出して9,400円のおつりをもらう時、千円札9枚の上に百円玉4枚を乗せて渡されました。とても不安定なので百円玉を落としてしまいました。

こんな時、貴方はスタッフに何と指導しますか？「お客さんの身になって考える」又は「お札を先に渡してから小銭を渡せ」。それとも・・・？ 貴方の答え

特に正解はありませんが、私がお勧めしたい指導は、「お客さんがその次にどんな行動を取るのか、状況を再現してごらん」です。スタッフは小銭をこぼしたりして、不自由な思いを体験します。そうすると、具体的な指導しなくても、スタッフは相手が受け取りやすいように自ら工夫をして渡すようになってくるのです。

ちなみに「お客さんの身になって考える」では自分がこういう経験したことがあまりないので、上手くイメージできない、という場合が多いのです。また「お札を渡してから小銭を渡せ」だとその場の問題は解決しますが、ケースバイケースの応用力が育たないのです。

しかし、このように自ら再現させることによって、お客さんの次の行動を考える習慣が身につき、サービスクオリティの高いスタッフが育つのです。是非、お試しあれ。