

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、明けましておめでとうございます。今年も更なるパワーアップをしていきたいですね。本年もよろしくお願いいたします。

【今月の発見】

必殺！「オーダー・コーチング」

今回は「コーチング」のスーパー応用法を発見しましたのでそのノウハウをご紹介したいと思います。一般的にコーチングというのは、部下とのコミュニケーションを良くする等、割と社内的なことに活用するものだと思われがちですが、実はオーダー（注文）を獲得するのにも非常に力を発揮するのです。

まずは私がある飲食店さんで実際に試して頂いた成功事例をご紹介します。

お客：「すみません、忘年会のチラシを見たんですが・・・」

店員：「そうですか。このチラシのどんなところにご興味を抱かれたのでしょうか？」

お客：「ええっ！う～ん、そうですね。チラシの〇〇コースって面白そうかなって」

店員：「そうですか。〇〇コースのご予約を考えていらっしゃる、ということでしょうか？」

お客：「はい、そうです。」

店員：「では〇〇コースで忘年会をやるとしたら、何名くらいのご予定でしょうか？」

お客：「えっと、20人です。」

店員：「20名様ですね。飲み放題とそうでない普通のコースとどちらをお考えですか？」

お客：「そうですね、普通のコースがいいですね。」

店員：「よろしければ普通のコースをご希望される理由をお聞かせ頂けないでしょうか？」

お客：「ええ、女性が多いのであまり飲まないかと思ひまして・・・」

店員：「なるほど。女性が多いのであれば、デザートを豪華にした方がよろしいでしょうか？」

－ この要領でどんどんお客さまの要望を質問で明確にしていくのです －

このような適切な質問を繰り返していくと、ナント、そのままご予約して下さる確率が高いというのです。私はこの事実を聞いた時、こう考えました。

何気ないお問い合わせのお電話でも適切な質問を繰り返してあげることでお客さまご自身のニーズが明確化し、かつお店に対する信頼感が生まれてオーダーを獲得できるのだ、と。