

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。あっという間に3月です。そろそろ花粉症の時期ですが、今年は少ないそうなので一安心です。さて今月もご笑読頂ければ幸いです。

【今月の発見】

満足度を高める裏技！

どんなに一生懸命サービスしているつもりでも、お客さんは「そんなの当たり前だ」といわんばかりの態度。皆さんもそんなご経験がおありではないでしょうか？

そこで、今回はそんなに頑張らなくても、常に満足度を高める「裏技」を発見しましたので、ご紹介したいと思います。

この裏技を一言で言うと、

「お客さんに期待させないこと」

です。

一体どういうことなのか？とても混雑している飲食店の事例でご説明しましょう。

< Aパターン >

お客さん「3人ですけど、入れますか？」

店員「そうですね、早ければ5分くらいでご案内できると思います。」

< Bパターン >

お客さん「3人ですけど、入れますか？」

店員「そうですね、早ければ5分でご案内できますが、最長30分くらいお待たせするかもしれません。」

確かにAパターンならば、ほとんどのお客さんは「待とう」と思うはずですが、ところが5分を過ぎても、案内されない場合、イライラするお客さんが出てくるでしょう。一方、Bパターンならば、仮に20分待たせたとしても、お客さんは、「思ったより早かったな」と感じ、クレームどころか、逆に満足してくれるのです。

このように、はじめから起こりうる最悪の事態をお客さんに伝えておくことで、事前期待を下げておくのが、満足度を高める裏業なのです。是非お試しあれ。