

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。今年も1ヶ月が過ぎましたが、出足は快調でしょうか。さて今月もご笑読頂ければ幸いです。

【今月の発見】

超カンタン！「ありがとうキャンペーン」

今回は超カンタンでしかも効果バツグンの接客力アップ法を発見しましたのでご紹介したいと思います。一般的に「接客研修」では、お辞儀の仕方とか、敬語の使い方を学びます。ところが心のこもっていない形だけのお辞儀や敬語はかえって悪印象になることがあります。

とはいうものの、「心を込めて接客しろ！」と命令しても人の心は操れるものではありません。

(これはディズニーランドをプロデュースされた堀先生もよくおっしゃっておりますね。)

そこで考えたのがこの「ありがとうキャンペーン」なのです。

これは単純にお客様に“ありがとう”と言うキャンペーンではありません。お客様から逆に“ありがとう”の言葉を引き出すキャンペーンなのです。

つまりどんな手段を使ってもいいから、お客様から“ありがとう”と言われるように接客するよう、スタッフに伝える、たったこれだけのことで、あるお店では接客レベルが上がりました。

何故この方法が効果バツグンなのかと言いますと、大抵の人は期待以上のサービスを受けて心から嬉しかった時、思わず“ありがとう”というからです。

つまりお客様の心からの満足を“ありがとう”というキーワードに置き換えたわけです。

◎具体的なキャンペーンのやり方は下記ステップのとおりです。

1. どんな手段を使ってもお客様に“ありがとう”と言ってもらうように創意工夫する。
2. 言われた回数を記録しておき、毎月のスタッフミーティングで発表する。
3. 言われた回数が一番多かった人を表彰する。(報奨金を出してもいい)
4. さらにどんな場面で言われたのかをシェアし合い、来月はさらに上を目指す。

私は思わず“ありがとう”と言った時に感動している自分に気がつきました。その体験をもとにこのキャンペーンを思いついたのです。