

塾長の独り言 NO128 H21.7.22

「心からの満足は心からの感動から、その共感をもたらす」

先日、7月20～21日と宇都宮に行ってきました。

顧問先の研修とそれが終わって、私のメンター(人生の師)の美容室に行ってきました。

21日(火曜日)の全社員朝礼から講習・勉強会をみさせて頂き、凄さに感心しました。

全スタッフが明るく、元気、そして素直、愛が満ち溢れております。

まさに燃える集団、愛ある仲間

言葉では表せないですね。

悪い意味でいえば、何かの宗教集団のような熱狂的な……スタッフたちです。

7店舗のお店ですが、今年の2月には倒産寸前だったのが……不死鳥のように甦ったのです。

それが今では、前年比150%の超優良

どこに、その秘密があるのか？

それはスタッフたちの「やる気」です。

そして、「正しい」……努力をしていることです。

実感したのは、12分だけ、三講演をした時のことです。

全員の聴く姿勢が、全く違うのです。

眼つきが本気で、すべて聞き逃さないぞ！という覚悟と気合を感じました。

講師役の私と聴いているスタッフたちが、共鳴共感することで、もっともっと盛り上がります。

何も言わないのに、ほぼ全員が必死にメモしていました。

アイコンタクト、うなずき、共感、雰囲気グンと盛り上がります。

あと言葉の12分。

講師役の私としても、初めのスターからこんなに話しやすいところはありません。

このスタッフたちがいれば、お客様たちも、きっと楽しく元気になれる愛情のある雰囲気がいっぱい溢れ、お客様がファンになり、自然に大好きな美容室になっていると確信できます。

だから、6月から世の中の大不況に関係なく、毎月売り上げ拡大しているのですね。

7月も絶好調だそうです。

すごいですね。

顧客満足とは、顧客を満足させる事ではない！ 顧客に満足して頂く事である！！

この両者の違いは、正反対な結果となる。

顧客その人に満足の主体があり、こちらにあるのではない。

こちらの立場は顧客がその満足を最大限に拡大することを支援すること。

●自社の主体性が顧客の主体性を引き出すこと、これが真の顧客満足

心からの満足は、心からの感動とその共感をもたらす！

満足して頂けた事に共感する！！

その共感している心に顧客は共感する！！

<コメント>

顧客満足の本質を改めて、若いスタッフたちに教えられました。

CSは営業現場における単なる接客手法やサービスではない。全社の取り組みの問題です。

今まさに、能力技術から戦略と視点の転換が求められているのです。