

塾長の独り言 NO159 H24 .2 .13

期待を裏切られる！ 塚田農場」

2月13日、千葉経営研究会の例会で湯ノ口講師による講演がありました。
なんと会場満員の199名参加だったそうです。

(会員の2倍以上の動員だったのですね。湯ノ口ファンの人気は凄い！)

本日は懇親会まで参加して、その後、H氏と幹部と私の3人で、一度行ってみたいと思っていた噂の「塚田農場」のじどっこ(西船橋に出来た店)に行ってみました。

期待を裏切られました～！」

良い方に裏切られたら「感激・感動」につながるのですが……
今回は悪い方に裏切られてしまいました。

テレビやニュースメディアで騒がれている新しいビジネスモデルを創造した「話題の居酒屋」ですから
どんな店かなと期待ワクワクして、入店すると……

ウンだろ！

接客まったくなくてないぞ～！

どうなっているんだ～。

少しムカときて「責任者呼べ～！」と言いそうになりました。

こちらが勝手に期待を大きくして店に入った方が悪かったのですね。
正直、がっかりでした。

しかし、視点を変えて、もし何も期待していなかったらどうだったのでしょうか？
ごく普通の居酒屋だったのかもしれませんがね。

ここで学ぶことが2つあります。

1つは、テレビやニュースメディアで話題になって急に店舗展開した企業は人材の育成が間に合わないから、顧客不満足となり怒りにつながり期待して訪問した顧客から「負の口コミ」が増える。
(今回の私のように)

2つめは、もし期待通りの対応だったら、「プラスの口コミ」が広がる！

さて、ここで問題です。現代のビジネスでは一番重要なことは何か？

それは 顧客をファンにすることです。いい意味で「期待を裏切る」ことです。

<コメント>

期待を裏切る

悪く回ると 地獄の道へまっしぐら

プラスに循環すると 天国の道へ。

顧客が「顧客を連れて来て」勝手にファンになってくれる！まるで湯ノ口さんのように！