

塾長の独り言 NO29 H17.4.27

「お客はお得意様になりたがっている」

～～～名前と呼ばれるとうれしいな！～～～

最近、オープンした我が家の近く、八千代緑ヶ丘駅前に出来たジャスコのテナントでの話です。

何気ない一言が、「お客さんの心をつかむ」

～～～店員さんの一言から、「フアン」になってしまった。・・の巻き。

見物気分、紳士服の店内を見ていたら……

「外、雨、降ってきましたか？」女性店員から声を掛けられました。

「……うん、降ってきたよ。」と、つい返事をしてしまいました。僕ちゃん。

店に入るまでは、買い物する気持ちはまったくなかったのですが、……

いつの間にか？気が付いたら、ズボンを2本も買ってしまっていました。それも定価で。

それに、メンバーズカード会員にもなって……

いったい、どうなっているんだ。

自分でもびっくり???

本日もすそ上げた品物を受け取りに行き、またもや追加でシャツも買ったよ。

……奥さんには内緒？

今日は「あら、細川さん、こんにちは！」と笑顔と名前と言われて……

やはり名前を言われると「悪い気がしない」ものですね。

よく研修では、

「いらっしゃい」よりも「こんにちは！」

それよりも「対話」が重要とっております。

お客さまが自然に会話できる「対話術」が出来ると、「自然に話しやすくなる！」とっております。

<コメント>

お客さまは「お得意様」になりたがっているもの！

お客さまは「自分の名前」を呼んでもらうことが、その他大勢ではなく、

独りの人間として大切にしてもらいたがってます！

人間は、大切にしてもらいたいんです！

……笑顔と名前と心をつかむ！

そして、会話・対話したいんです。

自分の好き嫌い、価値観、理想のイメージをわかってほしいのです。

みなさん！

右脳を磨き、対話術を研ぎ澄ましましょう！