

「期待と実感」

〜〜〜お客は期待を裏切られると、怒りにつながる！〜〜〜

今週の月曜日に静岡に行った時の話です。

こんなことがありました。

予定より早く3時過ぎに静岡駅に着いたため、1時間少し時間が空いていたため、コーヒーでも飲んで時間をつぶそうと思い、駅ビルに入りました。

すると毎月20日は、「レミネ謝恩の日」ということで、6階のレストランでは、「ワンコインセール」という看板があり、通常1000円以上の商品がすべての飲食店で500円でサービスと告知があったのです。

「これはいいかも？」

と思い、6階のレストラン街に行きました。

約10数軒のお店があり、何にしようかな？と探索していると……。

不思議なことに、いっぱい行列のお店と閑散としているお店。

私は といってお好み焼きのお店にしてみました。

先客は一人だけ。

ゆっくりしたいからちょうどいいや！

と思い、ワンコイン企画の広島焼き(通常1200円という表示)

少し「期待ワクワク」

運ばれてきた広島焼きを見て、「啞然！」

サンプルと比べ、あまりに貧弱。約半分以下！

心の声「あちゃ〜。何じゃ、これ！」

怒りの気持ち「俺はだまされたのか？」

追い討ちを掛けるように、女性店員(アルバイトの学生?)の一声。

「ワンコイン用の広島焼きです！」

期待を見事に裏切られた瞬間でした！」

…これが真実の瞬間か？

別にお腹がすいてないからいいや！」心の中の慰めの声

しかし、怒りとあきらめの気持ちが……。

そそくさと食事もし、店を後にしました。

「期待と実感」というテーマで研修をしていますが、まさに「期待を大きく裏切られた体験」でした。

何のために謝恩企画をやっているのか？

顧客のためがいつの間にか……自分の都合にすり変わり、顧客の怒りにつながる出来事でした。