

「コーヒー 無料サービス！」

～～顧客満足とは、相手の期待を上回ること！～～

10月19日～20日と焼津のピーターパンさんのオープンのお手伝いに参加してきました。
その時、顧客満足の本質を学びました。

千葉(船橋)のピーターパン(パン屋さん)では、いつもコーヒー無料サービスをしています。
今回の静岡焼津店でもコーヒー無料サービスをいたしました。
するとびっくりです！

「本当にいいの？」「ありがとう！」**「わー、うれしい！」**などと
ほとんどのお客さんがお礼を言ったりして感謝してくれるのですね。
又、遠慮してコーヒーをもらわない人も多かったです。
一方、現在の千葉のピーターパンでは、コーヒーがあつて当然、当たり前。
もしコーヒーが無かったりしたり機械が故障していたら、即クレームです！
だから、万が一に故障したことのことも考え、コーヒーマシンを2台設置するようにしています。

そんな時、事件が起こりました！
オープンの時だからということもあり子どもたちにオレンジジュースを無料サービスしてあげました。
初めは、子どもたちだけだったのが、大人たちもジュースが欲しいと・・・。
ダンダン、エスカレート

それにいち早く気付いたY社長が、ジュースの無料サービスは止めた方がいいとアドバイス。
「通常になってから、サービスの低下につながるよ！」
オープンの今はいいかもしれないが、通常ではコーヒー無料サービスしかできない。
もしジュースが欲しいと言っても無料サービスしてないのだから、お客さんにとって不満になるよ。
なるほど！納得！・・・すぐにジュースは止めました！

顧客の期待は、右肩上がり
我々のサービスは現状維持の横一線
初めは、期待以上のサービスで満足していても、三度目ともなるとそれが当たり前。
・・・だから顧客満足策は、少しずつ、レベルアップさせていく必要があるのですね。

<コメント>

頭の中では、理解していても、実際に経験 体験してみないとわからないものです！
知識知から体験知にバージョンアップする必要があるのですね。
いくら知っていても、出来なければ、意味をなさない！
顧客満足とは・・・相手の期待をいい意味で 裏切ること！」
事後実感が事前期待を超えること！・・・それが満足
コーヒー 無料サービス！
顧客にとって、スタートした時がピークで、その後、満足度はレベルダウンすると心しよう