

経営のヒント37 「真実の瞬間」

はい！新入社員の です。

「真実の瞬間」がチャンスにも、ピンチにもなる

先週、静岡に長期の出張に行っていました。

そこでこんなことがありました。

皆さんなら、どう思いますか？

地元では少し有名なホテルに宿泊の予約を入れた時の事です。

代表電話の0120- に、携帯電話で掛けると

「お客様の都合で、この電話ではお繋ぎできません。お掛け直してください。」

…むむむ、少し ムカ！

再度、054- で始まる代表電話に掛けると

「はい、 グランドホテルです。私、新入社員の です。」

「あの～。今度の水曜日、宿泊できますか？」

「何名様ですか？」

「一人です。ビジネスですから、一泊朝食でOKです。」

「はい、お取りできます！」

「ところで、いくらになるの？」

「お待ちください！」

…ピンポン・ピンポンと待たされる。少し、いらいらしてくる！

「12800円でございます！」

「もう少し、安いのないの？」

「お待ちください！」

…ピンポン・ピンポンと又、待たされる。長い！… もう待てない！

…ついに電話を切る。通話記録 3分 50秒。

その後の対応、どうするか？興味があり、約 5分後に再度電話する。

「はい、 ホテルです。私、新入社員の です。」先ほどとは、違う人が対応に出る。

先ほど、予約で電話した細川ですけど…」

「…、どうかなされましたか？」

「予約をしていて……………」と詳しく状況説明する。

少々嫌になる！説明していると段々、頭にくる！

「12800円の部屋で、追加料金を支払うから翌日の午後 4時まで部屋を使用できますか？」

「少々、お待ちください！」

…ピンポン・ピンポンとまたまた待たされる

約 30秒後、

「申し訳ありません。チェックアウト 10時までお願いします」

「もういいよ！ 他をあたります！」

…もう、かな！願に来る！

通話記録 5分 35秒。

その日は、さすがに気分が悪かった一日でした。(今は冷静になったからメルマガ書ける)

さて、皆さん！どう 思いますか？
どこが問題でしょう！一緒に考えましょう！

1番目。
携帯電話の時代に、お金を払って電話してくるお客に……
携帯だから、つながらない！
……で、本当にいいのかな？

2番目。
ピンポン・ピンポンと平気で待たせる！
これ、最悪。
……今は、通話記録があるから何秒待たされているのか？わかるんですね。
……待たせるときには、折り返しお電話しましょうか？」と言うべきです。

3番目。
5分後に再度電話しても、情報の共有が出来ていない。
……状況説明をしているだけで、気分が悪くなる！最悪！

4番目。
まず、予約などの重要な判断・決定する部署に平気で新入社員に電話を受けさせること。
……「モーメント オブ、ツルース」…真実の瞬間
顧客と初めに対応したスタッフのたった 5秒の対応にて評価が決まる。
……そんな重要な部署に新入社員の と言わず神経が最悪。

5番目。
待たせている時、上司と相談しているのは、お客もわかる。
……何故、上司が変わって電話に出ないのか？
……嫌なことは部下にやらせる。こちらも交渉できずにイラ付く。

6番目。
嫌な対応されたお客はクレーマーになる。
……実際、僕ちゃんの場合は、いったい何人にこの話を伝えるのか？
……セミナーで伝え、メルマガで伝え、……たぶん 300人、以上には伝播するよ。

7番目。
意思決定。
その場で意思決定してこそ、顧客は感動する。
……自分で意思決定できない人間は、顧客の前に立つべからず！
いかがですか？あなたのビジネスの現場「顧客接点」では、意思決定出来ていますか？
?? 顧客が喜ぶか？クレーマーになるか？
……「真実の瞬間」をもっと重要視する必要があります。
顧客には、新入社員だからという言い訳は通用しません。