

誰にでもできる 「モテ接客」をしよう



ワンスアラウンド
インストラクター
古賀智映子

1981年生まれ。2003年文教大学卒業後、大手専門チェーンに就職。店長を経てエリアマネージャー兼インストラクターに就任。新入社員研修や店長教育、部下育成などお客さま第一をモットーに現場の活性化に従事する。07年ワンスアラウンド(株)入社。インストラクターとして、現場指導や集合研修を行い、接客スキルや人材育成の指導、店舗オペレーションの改善などを中心に活動している。業種の枠を超えて接客業の素晴らしさを伝え続けている。

客数の減少や売上げダウンのプレッシャーが重くのしかかり、「褒め殺し接客」になって引かれてしまったり、「どうせこのお客さまも購入する気ないでしょ……」と「あきらめ接客」になっていませんか？ 2010年は目新しさからファストファッションに走ったお客さまも、11年になればその存在に慣れてしまいます。物があふれている今だからこそ、接客サービスの違いがお客さまの心に響きます。売るためになつていた接客を、お客さまに喜んで支持される「モテ接客」に変革しましょう。

例えば、先日電話で商品の取り寄せ依頼をしました。少し大きめのデザインと言われたのですが、いつもと同じMサイズをお願いして後日店を訪ねると、スタッフが気を利かせてSサイズも用意してくれていました。両方試着してみると、やはりMでは大き過ぎて結局Sを購入。1枚しか購入しないのに2枚取り寄せてくれたことにサプライズを感じました。Mならサイズが合わずに購入しなかったでしょう。それから私はその店に通い続けています。

お客さまに喜んでいただくことを何かできないかと探求する人にだけ、気付きは訪れます。ちよつとした優しさや機転で生まれるモテ接客は、顧客をつかんで離さない強力な武器になります。

2011年
店頭
キーワード

モテ接客の答えは
お客さまが握っている！