



スタッフの接客・接遇

今までいろいろな業種の現場やお店へお伺いして、皆さんから大変よく言われるのが…スタッフのことで困っている。中でも、スタッフのお客さんへの対応がもうひとつ満足できるものではない。頭を悩ませている。…この声をほとんどの現場で耳にしますし、実際、経営者や現場責任者の方にとっては大きな課題になっています。

接客・接遇の部分が大きなウェイトを占めるお客様商売においては、スタッフの対応がイノチと言っても過言ではないですね。ただ、スタッフがいつも機嫌よく、ニコニコ笑顔で気持ち良くお客様に対応しているかという、現実的にはそんなことはないと感じている経営者や現場責任者の方がほとんどだと思います。スタッフもいろいろな問題を抱えていたり、そのとき機嫌が悪かったり、気持ちが落ち込んでいたり、日々、様々なことが起きてきますね。また一方、お客様から返答に困ることを言われて、スタッフがどう対応しているのか戸惑ってしまうというようなことも日常的によくありませんか。

そんなときに、わりと抵抗なくお客様に対応できて、逆にお客様にもすんなり受け入れてもらえる、とても効果のある、とっておきの「魔法のことば」があります。

今回は、その「魔法のことば」を、読者の方に特別にお教えしたいと思います。

魔法のことば＝ 「あっ～、そうなんですね～」

その魔法のことばとは…「あっ～、そうなんですね～」…これです！文字にすると拍子抜けするほど簡単なことばなんですけど、このことばがとても効果があるんです。

順番に説明して行きたいと思いますが、前提としてイントネーションとかニュアンスがとても大切になってきますので、まずはそれを解説させていただきます。

まず、このことばの言い方のニュアンスとしては、…“感嘆して、ちょっとびっくりするような感じで”、“あっ～”と言っていったん呼吸を置く。そして次に、“これも感嘆・詠嘆する感じで”、“そうなんですね～”と言って、最後に少し余韻を持たす。…この感覚です…特に「あっ～」の部分の言い方が重要です。(感情は、そんなに強く込めなくて結構です。むしろ、あまり強く込めない方がいいです。) また、ケースによっては、「あっ～」の部分で「えっ～」に、「そうなんですね～」の部分で「そうだったんですか～」に変えていただいても大丈夫です。そのあたりは、状況に応じてアレンジしてみてください。(ニュアンスがよくわからないという方がいらっしゃいましたら、ご遠慮なく弊社にお問い合わせいただければ、無償でお答えさせていただきます。)

次に、使う場面・そのシチュエーションと、ことばの使い方を解説しますと、

お客様に何と言葉を返していいか返答に困ることを言われた→自分でいいと思える表情をして(できれば微笑みながら)…「あっ～、そうなんですね～」とお客様の言ったことをいったん受けとめる→それから自分の言うこと(言いたいこと)をお客様に伝える…この流れです。…大切なポイントはいい表情をするということ、いったん受けるという感覚です。これが重要です。決して、怪訝な顔をして表情を曇らせないようにして下さい。

具体的な 使い方としましては

●お客様「その施術メニューは、私にはちょっとどうかな?」…

●スタッフ「あっ～、そうなんですね～」…少し間をおく…「〇〇様、少しだけ説明させていただきますていただいでよろしいでしょうか…」

●お客様「主人とケンカして、何かムシクシヤするわ」…

●スタッフ「あっ～、そうだったんですか～」…少し間をおく…「大丈夫ですか…ご機嫌直して下さいね…」

●お客様「あなたのところ、この前の電話対応が悪かったわよ」…

●スタッフ「えっ(この場合はちょっと短く言う)、そうだったんですか～、申し訳ありません」…少し間をおく…「以後、気をつけさせていただきます…」

こういった使い方になります。先程も言いましたように、重要なポイントは、(自分でいい表情だと思える)表情をして微笑み、お客様の言うことをいったん受けとめてから自分の言うことを伝えるということです。これはとても大切なポイントなので、何回も練習していただいたと思います。(これも、使い方やニュアンスがいまひとつよくわからないという方がいらっしゃいましたら、ご遠慮なく弊社までお問い合わせ下さい。)

効果バツグン＝100%

この魔法のことば＝「あっ～、そうなんですね～」をうまく使いこなせるようになると、そんなに苦労しなくとも、スタッフのコミュニケーション力が一段アップします。

腹を立てていたお客様の怒りが静まりやすくなります。興奮していたお客様の感情が収まりやすくなります。…お客様は自分の言いたいことを受けとめてくれると、ほとんどの方が冷静に落ち着かれるものです。その上でこちらの伝えたいことをお話すると、思いのほかすんなりと受け入れてくれるものです…。

スタッフの方も、いつもいつも上機嫌ですんなりとお客様対応というわけにも行かないですし、言葉や返答に困ったり戸惑ったりする場面も、日常的に多く出てくると思います。また、“お客様はああいうふうに言われているけれど、実際にはこうで、それに対して私はこういうことを伝えたいんだ”というようなこともよくあるでしょう。…そういった時にこそ、この魔法のことば＝「あっ～、そうなんですね～」を大いに駆使していただいで、お客様といいコミュニケーションを取っていただければと思います。

私は30年以上にわたって、自分の実際の営業現場、部下の教育・指導、コンサルティングの現場など、様々なところで、この魔法のことば＝「あっ～、そうなんですね～」を自分でもずっと使い続け、またいろいろな方にも使うように指導し続けてきました。

もちろん、自分でやり続けて、“非常にうまく行った”ということは数えきれないくらいたくさんあります。が、“ちょっとうまく行かなかった、失敗した”ということは、今だに、ただの1回もありません。そしてまた指導させていただいた皆さん方からも、「やって良かった。とにかく、コミュニケーションがわりと楽にうまく行く」という声は本当にたくさんいただきますが、「あまりうまく行かなかった」と言われたことは、これもただの1度もありません。(…ただ、ニュアンスと言いかたをつかむまでは、何回か試行錯誤が必要ですが…)

効果バツグン＝100%です!

使いましょう! 使ってください!

魔法のことば＝「あっ～、そうなんですね～」を大いに使いたおしていただいで、お客様とより良いコミュニケーションを取って下さることを心より期待しております!



ZaiSapo
ザイサポ

(株)財務サポートコンサルティング
代表取締役

片上 (カタカミ) 智英 (トモヒデア)

TEL 050-1523-1621
E-mail zaisapo55@gmail.com
HP <http://zaisapo.jp>

プロフィール
国立大学を卒業後、出版・広告関係の企業へ就職。主に営業・マーケティングを担当。その後、出版販売の会社へ転職。拠点マネージャーとして社員採用・育成指導等、拠点運営を20年余り担当。後、(株)財務サポートコンサルティングを設立、現在に至る。医療関係・美容関係・飲食関係を中心にコンサルティング実績多数。また、大手通販会社と提携し、通販システム・ノウハウ提供のコンサルティングも現在展開中。