

「お客さんが増える方法Ⅱ」

少し前に、このエステ B プラン vol.33 にて、「お客さんが増える方法」と題した記事をお届けしました。お陰様で好評をいただきまして、「続編はないの？」とか“もう少し詳しい内容を…”というお声が多くありましたので、今回は続編として、「お客さんが増える方法Ⅱ」と題しまして、箇条書きにしてお届け致します。

①あなたが機嫌がいいこと

まず、「あなたが機嫌がいいこと」がとても大切になって来ますが、これに関しては、エステ B プラン Vol.33 から抜粋してみます。

(以下、抜粋)

「あなたが機嫌がいいこと以上に大切なことはない」…これは以前からいろいろなところでよく言われていることですね。もう、当たり前のことのようですが、忘れがちになってしまう、とても大切なことだと思います。

自分がお客さんの立場だとした時のことを考えてみて下さい。お店の人の機嫌が悪そうだったり、実際に不機嫌な態度で接客をされたりしたら、そこで何かを買う気は絶対に起こらないし、二度とこの店には来ようとは思わないですよ。

… (中略) …

一方、お店の人が楽しそうに働いていて、気持ち良く機嫌の良い接客をしてくれたとしたらどうでしょう。商品とかはさておき、もうそれだけでそのお店のファンになる可能性は大きくなり、お客さん自身も1日中、良い気分で行けるのではないのでしょうか。このように、機嫌がいいことと、機嫌が悪いことは天と地ほどの差ができてしまうのです。

(抜粋、以上)

「自分が機嫌がいいこと以上に大切なことはない」のです。自分を劣い、褒めていつも自分自身のご機嫌を取っておきましょう。

②自分の力は自分に合う人のために使う

これに関しましても、同じくエステ B プラン vol.33 から抜粋してみます。

(以下 抜粋)

あなたが提供する商品やサービスが全ての人、万人に受け入れられることはありません。それはあり得ません。人それぞれにタイプがあり、人それぞれに好みがあり、人それぞれに価値判断があります。なので、人それぞれで気に入る商品・サービスが違って来るのは当然なのです。

… (中略) …

ただ一方、万人ウケするのは無理だとしても、あなたの提供する商品やサービスを気に入ってくれる人、気に入って購入する人は一定数います。一定数は必ずいます。あなたの提供するモノが好きだという人は必ず一定数いるのです。あなたの力は、そういう人のために使っていただきたく思います。

… (中略) …

あなたの提供する商品・サービスを気に入っているお客さん、あなたのことを好きなお客さんに力を注ぎ始めると、そこからいろいろな展開が広がって行きます。そのお客さんは間違い無

くりPEAT化し、商品の購入範囲が広くなり、商品単価も高くなるでしょう。そして、そういうお客さんからはすごく高い確率で紹介が出てくるでしょうし、お客さんの連鎖が起こり始めるでしょう。そこで結果的にお客さんは確実に増えて行くことになるのです。いい事の連鎖が起き始めるのです。

(抜粋、以上)

「自分の力は自分に合う人のために」使しましょう。どの分野でも、市場は限られたお客さんの取り合いではありません。お客さんは限られてはいないのです。お客さんは出現する、云わばどこから湧き出て来るという感覚なのです。決して取り合いではありません。

「お客さんは無限にいる。自分に合うお客さんは無限に現れて来る。」…この感覚でいきましょう。そして、「自分に合う人」に力を注いでいきましょう。「自分に合う人」は「いいお客さん化」して行くという可能性がとても大なのです。

③既存のお客さんに対しては 100%を出す

自分が携わっている仕事、事業には、自分の持てる 100%を出す。特に既存のお客さんに対しては 100%を出しましょう。自分のできる事は全部やる。できない事、無理な事をやる必要はありません。そんな事はやろうと思ってもできませんから。ただし、できる事は出し惜しみしないで全部やる。目の前のお客さんのためにと思えることは打算抜きで全部やる。手抜きをするなんてもってのほか。せっかくご縁や関わりがあってお客さんになってくれている人に対して、全力を出さないでどうしますか。もう 100%はおろか、120%を出しましょう。お客さんのためにできると思える事はとにかくやる。出し惜しみをしないでおきましょう。

その中で1つ、ぜひやっていただきたい事は、既存のお客さんに対して、何かのカチで、「あなたの事を大切に思っています。感謝しています。」という類いのメッセージを伝えてみて下さい。

定期的にハガキ、手紙を出すとか、お誕生日に何かを届けるとか、ニュースレターを作成して送るだとか、何らかのカチでメッセージを届けて下さい。「あなたの事を大切に思っています」というメッセージは本当に重要なものです…とともに、スゴイ効果があります。(ただのテクニックでやって下さいというではありません。自分の思い、気持ちを伝えるのです。思っているだけの場合と、具体的に何かを伝えるのでは、伝わり方が全然違います。お客さんの反応が全然違ってきます…やはりそこは、人間ですから…)

こうすることによって、お客さんは何か特別なものを感じ、新しい仕事の話になったり、新たな契約が生まれて来たりします。

また、お客さんから紹介の話が出て来たりもします。しかも、

これは不思議なことなのですが、一見、全然関係のないと思える人が新しくお客さんになってくれたりします。何の脈絡もないところから、お客さんが現れてくれる、という感じです。まるでこちらの言動とか熱意をどこかで見てくれていて、新しくお客さんになってくれる、という感覚です。…不思議ですね。

そうなのです…「既存のお客さんに対して全力を尽くす。お客さんを徹底的に大切に…」…これは「お客さんを増やす」ための基本的な絶対法則なのです。あまり小難しい理論は必要ありません。とにかくこれができれば、お客さんが増えて行くことは間違いありません。

④自分の中の熱を表現する

自分が提供する商品やサービスの内容を、誰かに説明したりプレゼンしたりする際は、その商品やサービスに対して自分が持っている熱を表現して下さい。特に、何か契約をいただくとか、提携をしようと考えている相手に対しては、そうして下さい。…と言いますか、そうでなくてはいけません。

なぜ、私はあなたに、この商品・サービスを紹介し、お勧めしたいか。この商品・サービスを使うことによってどうなるか、また将来どういう風になっていくか。どういう結果が期待できるか。こういった事を熱を帯びてしゃべって下さい。表現して下さい。

でないと、人の気持ちはなかなか動きません。人の気持ちを動かすことはできません。説明だけでは、なかなかモノは売れません。契約には至りません。

ですから、ただの説明屋にはならないで下さい。私は多くの業界の多くの現場に関わって来ましたが、この、ただの説明屋さんが多いこと、多いこと。本当に多いです。

しかもそれでいて、“ちゃんと説明してるんだけど売れない”と悩んでいます。そりゃ、売れません。説明がうまくても、ただの説明屋さんではなかなか売れないんです。

自分がなぜ、この商品・サービスを心から勧めたいか、それを自分が勉強・研究し、自分の中に落とし込んで、自分の言葉で熱を帯びてしゃべり、その熱を表現できる活動をして行きましょう。そうすれば、人の気持ちは動きます。お客さんは必ず増えるし、売上げも必ずアップします。また、それができないと仕事は面白くないものになってしまうでしょう。

ですから、「自分の中の熱」をどんどん表現して行きましょう。それがとても大切になって来ます。

⑤自分を認める。自己肯定感を高める。

「自分を認めれば大抵のことはうまく行く。自分を認めれば他人も認めることができる」…これは、いろいろなところで以前からよく言われていることです。

その通りだと思います。ただ、現実的には「自分を認める」ということは、難しい事でもありますよね。このことで悩んでいる方も多いです。私もよく相談を受けます。私もエラそうに言ってますが、自分自身を認めれない自分に対してジレンマを感じることはしばしばあります。

人間ですから、100%自分自身を認めるというのは無理で、有り得ないことですが、ある程度「自己肯定感」が高い人の方が「自己肯定感」の低い人よりも、物事がうまく運んで行きやすいし、発展して行きやすいというのは事実だと思います。

「自己肯定感」のある程度高い人と接すると、何か、心地良

を感じるのですが、「自己肯定感」の低い人は、ある種の居心地の悪さを感じてしまいます。

両者がお客さんと接する場合、同じ内容のことをしゃべっても、訴求力、パンチ力が全然違って来ます。お客さんの気持ちの動き方が全く違って来ます。

ですから、日頃から、「自己肯定感」が高まるように、またその「自己肯定感」を保てるようにしておきましょう。(日頃から、自分を劣い、自分を褒め、自分自身のご機嫌を取ることは、とても効果があります。)

いつも頑張っているつもりだけど、なかなか自分を認められない…そういう時は、想像してみてください。…未来の自分に聞いている場面を。特に、天寿を全うして、この世を去ろうとしている自分に対して聞いている場面を。…「私は頑張っていますか？私はこれでいいんですか？私の道はこの道でいいんですか？」と。

…すると…100%、「お前は、本当に目一杯、よく頑張ってる。それでいいんだ。お前はお前のままでいいんだ」という答えが返って来ると思えます。

…もう、「今のままの自分」を認めていいのだと思います。…

目の前の関わりのある人、目の前のお客さんを本当に大切にしていきたい。この世で何かの縁や関わりがあり、お客さんになっていただいている人に対しては、もう自分の全力を出して行きましょう。そこに、変な打算などは要りません。必要ありません。

あなたの思い、感謝の気持ちを伝えて下さい。あなたの優しさを表現して行って下さい。

…それが、あなたの喜びにも繋がってくるはずですよ。人生で関わりのある人は、自分の人生の物語を彩ってくれている人たちなのです。…

今回は、「お客さんが増える方法Ⅱ」と題しまして、5カ条をお届けさせていただきました。

皆様のお役に立てれば幸いです。益々のご発展をお祈り致します！



ZaiSapo
サイサポ
株式会社 代表取締役
片上 智英 (トモヒト)
TEL 050-1523-1621
E-mail zaisapo55@ybb.ne.jp
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。