

SHOKOKAI

6

June 2019

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

地域を訪ねて

木とともに、歩む。

和歌山県田辺市龍神村

わたしのふるさと

プロ野球評論家 東尾 修さん



特集

従業員は会社の宝

~中小建設業に学ぶ人材問題解消策~

ビジネスパーソンとして絶対に身につけなければならない笑顔の作り方。



商品を変えず、人も増やさず、リピーターを増やす

藤村純子

笑顔の定義とは？

仕事をするなら楽しく働ける方がいいですね。そのために必要不可欠なのが笑顔です。

接客業なら、スキルとしての「笑顔」のつくり方をしっかり身につけたいところです。「笑顔」はただ笑っていればいいというものではありません。「相手の表情を明るくする自分の表情」が「笑顔」です。

表情ひとつで仕事に大きな影響が

コミュニケーションを取るときには相手の目を見ます。そのときに暗い顔をしていたら相手はどう感じるでしょうか？「なんだか機嫌が悪そうだから、もう話しかけるのはやめよう」聞きたいことがあるけれどやめておこう」とお客様に思われて、接客のチャンスが失い、失注につながります。社内でも笑顔は大切なもの。相手が笑顔なら気軽に相談できて、

コミュニケーションが密になり、結果として仕事の効率も高まります。

笑顔に幅を

笑顔にもさまざまな種類があります。状況に応じて最適な笑顔がつけられるよう、「笑顔の幅」について学びましょう。

〈100%笑顔〉

100%笑顔はあなたができる最高の笑顔。目尻を下げ、口角を上げ、アイウエオの「イ」の口をして歯を見せます。この笑顔を使うのは、接客時や笑顔トレーニングのときです。

この表情を向けられた相手は、感じがよいという印象を受けたり、安心感を感じます。笑顔の目的のひとつは相手に安心感を与え、信用してもらいうことにもあります。

〈20%笑顔〉

20%笑顔をつくるには目尻を下げ、口角を上げますが歯は見せず、「ん」の口をします。この表情はつねに保つべき、標準装備といえ

る表情です。楽しそう、話しかけやすい、仕事を頼みやすいといった印象を与えます。

アマニエズメントパークならつねに60%笑顔、百貨店のような落ち着いた場所なら10%笑顔というように、職種によって標準装備の笑顔は変わってきますので注意してください。

通常NGなのは0%笑顔。つまり無意識の表情や、仏頂面のことです。感じが悪い、怖そう、やる気がない、という印象を与えてしまう表情ですが、クレームを受けているときや相手が悲しんでいるときには0~10%の表情が必要になるケースもあります。

基本はつねに20%笑顔ですが、接客時には相手の表情より+5%の笑顔をつくるのもポイントです。頭で考えて、自分の表情をコントロールできるのがプロフェッショナルです。笑顔の幅を意識して、シチュエーションに合った笑顔ができるように意識してください。



ふじむら・じゅんこ

リピーターづくりの専門家。接客戦略コンサルタント。BMLビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。一般社団法人日本接客リーダー育成協会理事長。著書『期待以上』と思われるプロの接客作法(明日香出版社)は14刷、接客でリピートUPした事例は、6月6日「実践報告勉強会」にて。http://www.bm-labo.com/jisenreport

