

SHOKOKAI

9

September 2018

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

特集

プロが教える 共済・保険活用法

地域を訪ねて
立秋の鳴子行脚。
宮城県大崎市

わたしのふるさと
女優 中越典子さん

商品を変えず、
人も増やさず、
リピーターを増やす

接客戦略

藤村純子

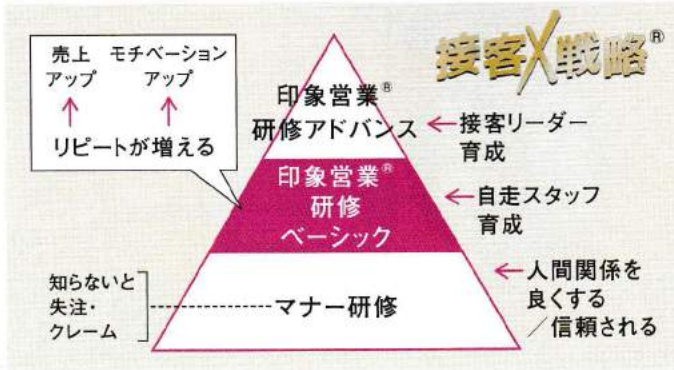
vol. 18

自分を整え、印象力をアップするための
「か・き・く・け・こ」の「か」とは??

前回までは身だしなみや立ち居振舞いに関する「あ・い・う・え・お」をお伝えしてきました。今回からは話し方がよりレベルアップする「か・き・く・け・こ」を解説していきます。

難しい単語は噛み砕いて

話し方で気をつけたい「か」と



感じのよい話し方をするには語尾が大切です。語尾を伸ばしたり上げたりすると、子どもっぽく不真面目な印象になってしまいます。お客様と仲良くなるのはいいのですが友達とは違います。いわゆる「ダメ口」はありません。どんなに親しくなっても「です・ます」をつけて話しましょう。

語尾が生み出す感じよさ

「その言葉、知らないんですけれど、どういう意味ですか?」とはなかなか聞きづらいもの。誰だっ「そんなことも知らないの?」とは思われたくないですから。一般的ではない横文字は避ける、専門用語はできるだけ噛み砕いて簡単にするといい工夫が必要です。

「お越しいただけますか?」という語尾に変えると、お客様の答えは「いいですよ」となり、お客様自身が自分で判断し、許可を出したことになります。命令されて行動するのと、自分の意思で行動するのと、どちらが感じがよいかはいわずもがなですよ。お願いする内容は同じでも、話し方一つで印象はまったく変わってくるのです。

クッション言葉で印象アップ

お客様に何かお願いするときは、前述の「いただけますか」に加え

て、会話の最初に「クッション言葉」を入れるとさらによい印象になります。「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」「さしつかえなければ」などがあり、たとえば「こちらにお越しください」という場合なら「恐れ入りますが、こちらにお越しいただけますか?」がより丁寧な話し方になります。接客の根底にあるものはお客様への敬意です。敬意があれば自分ができる最大限の丁寧な話し方をしようと思えますよ。あとは、場面ごとの正しい・感じのよい話し方を身につければよいのです。



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、メルマガは1300人の経営者に読まれている。