

SHOKOKAI

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

9

September 2018

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

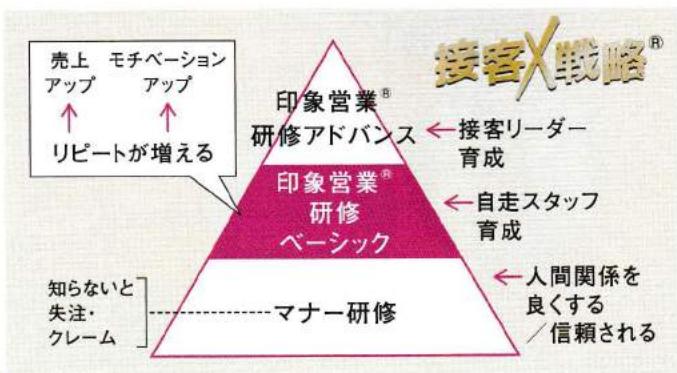
vol. 18

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。今これ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



感覚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

うには聞く気が失せてしまいます。「その言葉、知らないんですねけれど、どういう意味ですか?」とはなかなか聞きづらいもの。誰だって「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った工夫が必要です。

語尾が生み出す感じよさ

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

は、「簡単に」「感じよく」ということです。知らず知らずのうちにお客様に対して専門用語を使ってしまう人も多いのです。会話のなかに知らない単語や横文字が頻繁に出でてくると、お客様は最初は前後の文脈から理解しようとしてくれますが、徐々に不快に感じ、最後には聞く気が失せてしまいます。

「その言葉、知らないんですねけれど、どういう意味ですか?」とは「なかなか聞きづらいもの。誰だって「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った工夫が必要です。

クッショニン言葉で印象アップ

お客様に何かお願いするときは、いわゆる内容は同じでも、話し方一つで印象はまったく変わってくるので

は、「簡単に」「感じよく」ということです。知らず知らずのうちにお客様に対して専門用語を使ってしまう人も多いのです。会話のなかに知らない単語や横文字が頻繁に出でてくると、お客様は最初は前後の文脈から理解しようとしてくれますが、徐々に不快に感じ、最後には聞く気が失せてしまいます。

「その言葉、知らないんですねけれど、どういう意味ですか?」とは「なかなか聞きづらいもの。誰だって「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った工夫が必要です。

なに親しくなっても「です・ます」をつけて話しましょう。

お客様に何かをお願いするときについつい「こちらにご記入ください」とか「こちらにお越しください」とか「ください」を使っていませんか? 語尾を「ください」とすると、お客様の答えは「はい」となり、お客様があなたのいうことになります。

これで「ご記入いただけますか?」と従う形になってしまいますが、これが「お越しいただけますか?」といふ語尾に変えると、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ね。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。

て、会話の最初に「クッショニン言葉」を入れるとさらによい印象になります。「恐れ入りますが」「申しぐざいませんが」「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」といふ場合なら「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いますよね。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

リピーターコーディネーターの専門家。接客戦略コンサルタント。BMLビジネスマネージャ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。