

SHOKOKAI

新春号

1

January 2019

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

新春
対談

第58回 商工会全国大会
商工会青年部・女性部 第20回 全国大会

漫画家 弘兼憲史
全国商工会連合会会長 森 義久

地域を訪ねて

城下町に生きる矜持
岐阜県恵那市岩村町

わたしのふるさと

俳優 小日向文世さん

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

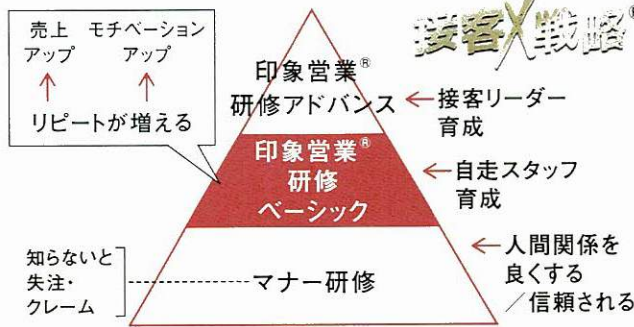
藤村純子

vol. 22

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

接客にふさわしい
「言葉選び」を

話し方の「か・き・く・け・こ」。最後となる「こ」は「言葉選び」です。言葉遣いがあなたの知性を表すものとしたら、「言葉選び」はあなたの気持ちレベルを表すものといえます。



たとえば、感じがよいと思われる店員さんは、お客様に「すみません」と声をかけられたら意識的に「はい、ただ今まいります」と笑顔で応えます。「すみません」に対して、反射的に「少々お待ちください」と返していませんか？

これでは、すぐに対応できる場合でも待たせるような感覚を与えてしまい、とてももったいない。実際に少し時間がかかってしまう場合には、「はい、ただ今まいります」の後に「少々お待ちください」をプラスして、笑顔で応えるのがベストです。優秀な店員さんは、決して「忙しい」オーラを出しません。言葉だけでなく、表情でも呼んでいただいております。ありがとうございます」と感謝を伝え、素早く、積極的にお手伝いしましょう。

情報や質問は
不安を取り除いた後に

「やっぱり別々に支払ってもいいですか」そろそろ閉店時間ですね」もう一度説明してもらえます

か。お客様からのこうした言葉には「申し訳ないな。大丈夫かな」といった不安や心配、店員さんへの気遣いが隠れています。ここで、

「何の問題もございません」と、笑顔を見せながら余裕で切り返します。たとえ閉店間際だったとしても、お店を開けていたなら決して断つてはいけません。まずは「はい、もちろんでございます」と答えてから「お客様、20分後にラストオーダーですが、よろしいでしょうか」と伺います。お客様にとっての心地よい内容や質問の答えを先に、こちらからの質問や情報は後、と心がけましょう。

より深い感謝を伝える
言葉選び

お客様から「ありがとうございます」といわれた「ありがとうございます」と答えるのは、オウム返しといわれるコミュニケーションの代表例です。ここに「こちらこそ」をプラス。お客様の「ありがとうございます」に

対しては「こちらこそありがとうございますでございます」「お世話になります」だったら「こちらこそお世話になります」といった具合に、頭に「こちらこそ」を加えることでお客様より一つ深い感謝の気持ちを伝えます。

お客様からの問いかけは一つでも、答えは千差万別。今まで当たり前に使っていた言葉（丁寧な言い方だったとしても）も、それがプロの接客の返答として正しかったのかどうかを再度見直して、お客様にとって心地よいと思える言葉選びを表現してください。



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、メルマガは1300人の経営者に読まれている。