

SHOKOKAI

7

July 2018

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

特集

地域に賑わいを 取り戻す

地域を訪ねて

神話と鉄の奥出雲町。

わたしのふるさと

タレント 勝俣州和さん

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

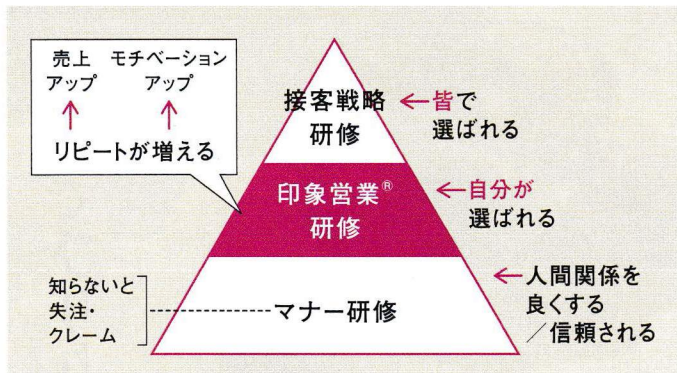
藤村純子

vol. 16

自分を整え、印象力をアップするための「あ・い・う・え・お」の「え」とは？

笑顔を使い分けるのがプロの接客

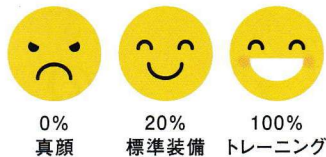
今回ご紹介する「え」は、笑顔の「え」。笑顔に幅をもたせ、シチュエーションに合わせて笑顔を使い分けてこそ接客のプロフェッショナルです。ただ笑っていればよい



というわけではなく、私はお客様を明るくする表情が接客においての本当の「笑顔」と定義しています。

お客様を明るく朗らかな気持ちにするためには、場面に応じた笑顔の使い分けが必要です。そのために、まずは笑顔のトレーニングから始めましょう。最初に行うのは100%、自分にとって最高の笑顔をつくる練習です。100%の笑顔ができれば60%、20%という具合に笑顔に幅をもたせることができますようになります。

100%の笑顔をつくるには目じりを下げ、口角をあげ、上の歯も下の歯も8本ずつ見せるくらい大きく口をあけることをイメージしてください。接客中の笑顔は、「私は喜んでいきます」「あなたを歓迎しています」という気持ちを表すものですが、しっかりと



顔の筋肉を鍛えないと表情としてきちんと現れません。笑顔をつくるのは筋肉です。出勤前の自宅で、職場での休憩中などに欠かさずトレーニングしてみましょう。

笑顔は人に伝染し、売り上げアップにつながる

人は気を抜くと素の顔になってしまいます。そんな無意識の顔は、仏頂面で怖いもの。接客をしているときでも、つねに20%の笑顔を意識し、あなたの標準装備にしてください。20%の笑顔とは、赤ちゃんや子犬などを見て思わず「かわいいなあ」と思ったときに出る優しい表情です。お客様から声をかけられたときや会話をするとき、相手より小さい笑顔は論外。ですが、不要に大きすぎる笑顔では「なんだかこの店員さん怖い」「売りつけられそう」といった不安感を与えかねません。相手の笑顔よりプラス5%の笑顔を中心にかけてください。

ではお客様は話しかけにくく、接客のチャンス逃すことになり、知らないうちに失注してしまいます。それが、つねに自然な笑顔を絶やさないスタッフなら、お客様が話しかけやすいため、接客の機会が生まれ、結果、売り上げアップにつながるのです。

笑顔は笑顔を呼び、店内の雰囲気や格段に明るくなります。自分が、店内にいる全員に笑顔を伝染させるくらいの気持ちで、「笑顔づくり」に取り組んでください。笑顔はあなたをもハッピーにします。「笑顔に本気ですか？」



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。