

# SHOKOKAI

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

# 6

June 2017

特集

## 小さな資源を 大きく活かすまちづくり

地域を訪ねて

海峡を渡る潮風に吹かれて。

兵庫県・淡路島

わたしのふるさと

フランス料理シェフ 三國清三さん



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

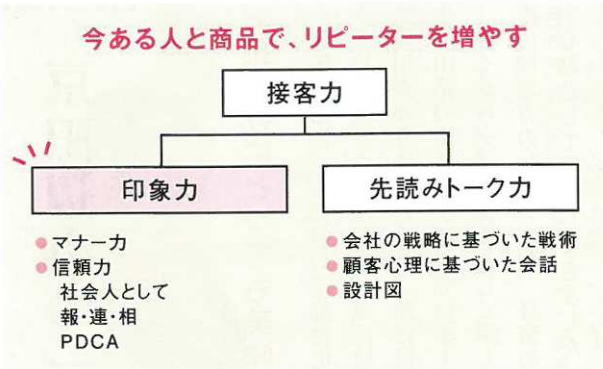
藤村純子

vol. 03

印象力アップ② 忙しいときほど役に立つ「目」のチカラ

存在を認める  
アイコンタクトの重要度

前回に引き続き、今回も「印象力」アップについてお話しします。「目は口ほどにものをいう」という言葉があるとおり、接客において重要度が高いのが「目」のチカラです。たとえば目の前で挨拶を



きちんとしている目を合わせなかつたらお客様はどんな気持ちになるでしょう。「この人は私の来店を歓迎していないのかな」「それなら違う店で買おうかな」といったマイナスの印象を与えています。逆に忙しいときや別のお客様の接客中で手が離せないときなど、来店されたお客様に直接挨拶ができない状態であったとしても、目を見て笑顔で軽く会釈をするだけで「いらつしやいませ。私はあなたの存在に気づいていますよ」というサインになります。

お客様の動きをつねに視野に入れる

よい店員さんほどこの距離感が抜群。入店時には必ず目を見て挨拶をし、一人で商品をじっくり選びたいときは視線を外して放っておいてくれる、そして商品が決まったらオーダーや相談したいときにはパッと動いてそばに来てくれる。こんな体験をしたお客様はその店員さん（お店）のファンになって、あの人から買いたい、とまた来店してくれるようになっていきます。

ねに入れるように意識し、お客様が顔を上げてこちらを向いたときのアクションを見逃さないように心がけたいものです。

繁忙時はすぐにお客様に対応するのは難しいものですし、お客様も「あの店員さん忙しそうだな」と感じたら声をかけにくいものです。だからこそ忙しくてもお客様の視線に気づかないふりをせず、視線を受け取り「すぐにまいります」の一言をプラスした接客をするので、印象は格段にアップするのです。



ふじむら・じゅんこ

接客戦略コンサルタント。ビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。全国の中小企業などで、接客力アップによるリピーターづくりを支援。著書に、『「また来たい!」と思われる接客の小さなコツ』(大和書房)『プロの接客』(KKベストセラーズ)など。