

SHOKOKAI

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

5
May 2018

特集 生産性を上げ
人手不足を乗り切る

地域を訪ねて
禅の心、紡ぐ。
福井県永平寺町

わたしのふるさと
俳優 西村まさ彦さん

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.
14

自分を整え、印象力をアップするための 「あ・い・う・え・お」の「い」とは？

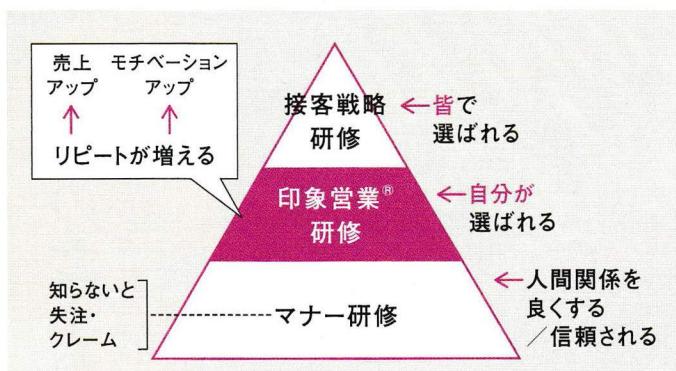
「身だしなみを整える」は、
「オシャレする」とは別物

今回紹介する「い」は、衣服（を含めた身だしなみ全般）と息（を含めた二オイ全般）について。ぜひ覚えておいていただきたいのが、身だしなみは人（お客様）の

ため、オシャレは自分のため、ということです。お客様を笑顔にして、お客様に選ばれることが目的で、お客様に選ばれることが多いのですから、髪を結ぶのがイヤとか、こんな地味な色の口紅は使たくない、という視点ではなく、「この格好はお客様にどう思われるか」が一番重要です。

ある人は奥様に、「あの営業さんの靴が尖り過ぎてからいや」といわれたことで契約しなかったそうです。オシャレかどうかよりも、「この店員さん変な格好してるな」「なんだか不潔」と思われるなどを優先するべきなのです。

まずは髪から。しっかりとセットし、男性は長さ、女性は髪の毛一本まで整っているかに注意します。全体でなくともいいので、シートです。そして顔色。男性ならしっかりひげを剃る。女性ならきちんと化粧をすることも大切です。スースはサイズが合っていて、ピシッとしわがないものを。現場



に出る方は作業着の方も多いでしょう。ですが、作業着だから汚れていてもいいということは決してありません。ある塗装会社の社長は「一流の職人は作業着を汚さない」とおっしゃっていました。

お客様に会うときは、スーツやきれいな作業着に着替えるといった配慮を心がけてほしいものです。

名札をつけるならまっすぐに、紐がある制服なら縫結びにしないなど、細部にもこだわりましょう。

身だしなみはお客様へのプレゼント

息、汗、タバコ、香水など、二オイ全般にも注意しましょう。お客様と会う前にはニオイのきつい食事は避けたり、必ず歯磨きなどのブレスケアをしましょう。香水も強すぎると迷惑に。とくにお客様と一緒に食事をする場合などは注意が必要です。私自身、タクシーの車内のニオイに耐えられず、すぐに降りたことがあります。そのタクシーはニオイのために売

り上げアップのチャンスを逃したことになります。

身だしなみの正解はTPOによって変わる、ということも押さえています。規模の大きい立食パーティーなら、少し派手なネクタイやワンピースのほうが華やかでしょう。協力会社とのバーベキューなら動きやすいラフな格好がぴったり。

身だしなみは自分のためではなくお客様へのプレゼントです。TPOに合わせてしっかりと整え、お客様に素敵なプレゼントを渡してくださいね。



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。