SK TSUSHIN

Support News

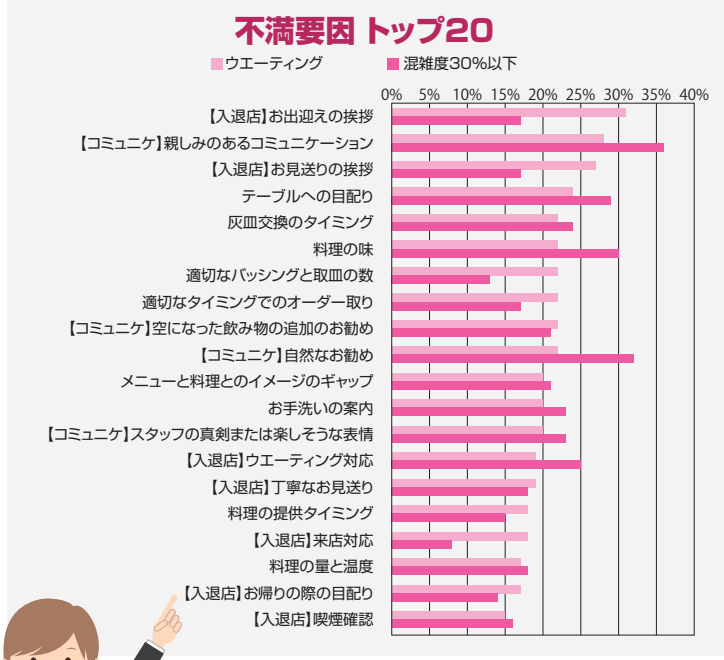
2013年(平成25年)
8月号
発行： エス・ケイ通信
サポートチーム

顧客の不満&満足TOP20

ウエーティングがかかっているピークタイムは客数が多く、顧客接点が最も多い重要な時間帯です。
しかし、忙しい為作業に忙殺されて時間にも気持にもゆとりがなくなり、コミュニケーションの量が減りやすくなってしまいます。
お出迎えやお見送りのあいさつも、きちんと出来ないという事態も生じてしまいます。

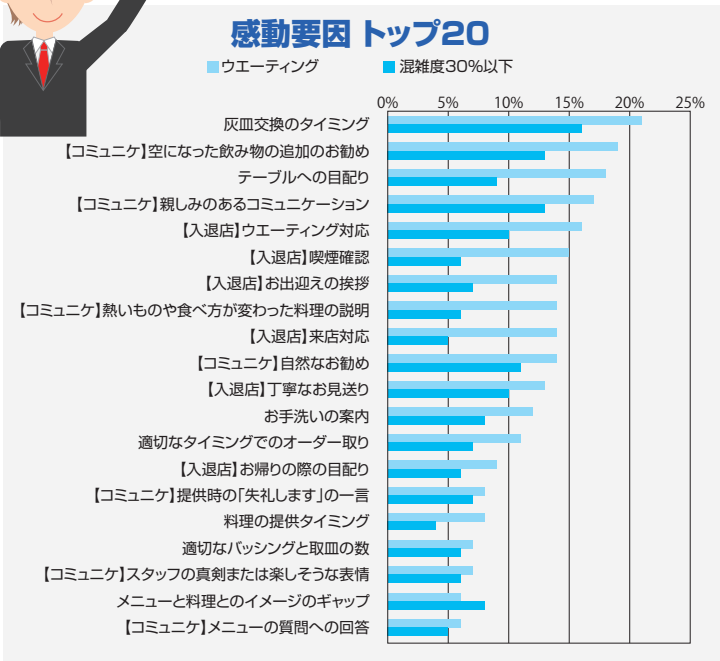
待たされ方と挨拶で不満要素にも感動要素にもなる

ウエーティング時のお客様は、待ってでも入りたいので待つこと自体に不満はありません。
問題になるのは待たされ方です。
不満要因で大きいのが「お出迎えの挨拶」がないことです。
スタッフが気付いてくれず、入口で放っておかれるとお客様は不安になってきます。
また、順番を確保しても、待ち時間の目安が分からず、刻々と時間が経過していくとあとどれくらい待たされるのかとイライラが募ってしまいます。
そしてこの間、店側から何のコミュニケーションもないと対応が悪い店だという先入観をもってしまいます。
そうなると案内されてからも提供が遅い、サービスが悪いなど全てがマイナス方向になり不満要素に繋がっていきます。



楽しそうなスタッフと自然なコミュニケーションに好感

席にご案内してからは、スタッフの働く姿とコミュニケーションの取り方がポイントです。
「忙しいのに笑顔で頑張っている」「スタッフみんなが楽しそうに働いている」などの忙しい中、スタッフが一生懸命働いているという点が好感度に繋がっていることが分かります。
つまり、自分に対して特別に何かをしてくれたから満足というより、サービス業で働く人間が仕事に誇りをと喜びを感じ店を愛していると、お客様もそれを感じとって店に対する好感度が高まります。



退店時の送り出し方が次回の来店に繋がる

店の印象を締めくくるのが退店時の対応です。
退店時に会員登録の声がけやポイントの付与を促し、お客様とのコミュニケーションをとってから、丁寧に送り出されれば、いい後味が残って好感度は高まりまた来たくなります。
最後まで気を抜かないことが大事です。

ウエーティング時にお客様とコミュニケーションをとり
感動要因をたくさんもたらしましょう!!

顧客管理ソフトは、様々な業種の方々にご利用頂いております。
サポートダイヤルでは、お客様からのご要望に応じて、ご提案を行っております。お気軽にお電話を頂き、今のお悩みをご相談下さい。
また、成功談も募集しております♪

SK TSUSHIN **株式会社 エス・ケイ通信**

御社に合わせたご提案や、操作説明等をご希望の方は…
別紙サポートダイヤルまでご連絡下さい