

顧客との距離の縮め方

顧客に喜ばれる接客の秘訣

長引く不況により、消費者の財布の紐は固くなる一方。

モノが売れない時代、これはある意味では正解ですがそれよりも消費者の求めるハードルが高くなったと解釈した方が良いでしょう。

接客において重視したいのは、「現代人の人との関わり方」。お客様にとって心地よい距離感を読むことが、現代の接客に必要な力になります。



お店が、常連客を失うような対応をしてしまう要因としては4つ程が考えられます。

①店員の採用を間違ふ

接客をきちっと理解できるスタッフを採用する事は、経営者の役割です。

②クレームを吸い上げる仕組みがない

クレーム情報を吸い上げる仕組みがないと、経営者には伝わりません

③店員の機転がきかない

スタッフには、来店客の気分を害さない言葉や態度のパリエーションが求められます。つまり、スタッフにはどんなお客様にも対応できる判断力が必要になります。

④お客様の顔と名前を覚えようとしな

どんなお客様でも「無視される」事ほど気分が悪い事はありません。

以上の4点を踏まえ接客の心構えを見てください。



笑顔・顧客との距離感を常に意識

お客様は、人と一定の距離を求める傾向が強くなっています。

ここで重要なのは、ここでは自分が安心して良い買い物出来る、そうした感情をお客様に持たせるためには、**少し距離をあける**ことです。

何故なら、お客様は「**自分で考え、納得して買った**」と思いたいから。

実際には販売員が誘導していたとしてもです。

距離感については、人見知りの方もいらっしゃるので**手を水平に伸ばして円を描く範囲(プライベートゾーン)に入りすぎないように**気をつけてください。

また、常に笑顔でいることが一番大事です。

最初に声をかけるときは友達と一緒にいたりあがっているのか、一人で黙々と見ているのかなどを見て、**相手のテンションに合わせてはっきり聞き取れる声で話しかける**ことも大事です。

あと、目線の高さを合わせるとその後の会話が続きやすくなると思います。



お客様のプライベートゾーン
(他人に入ってきて欲しくない範囲)

周辺情報の把握

お客様の**プライベートも含めた話**を聞けると、当然親密になりますし、相手の好み分かるようになります。

そうすると、自店に当てはめた仮説がたてられるようになります。

周辺のことも含めて、そのお客様の**ライフスタイル全体を把握しようとする**のが大切です。また会話のつながりを大事にし**前に来店した時の会話の内容を踏まえて話す**とお客様も喜んでくれます。

長時間の接客が難しい時は、**時間帯や服装など目に見えることから、ある程度どのような方かを推察して声をかける**ようにします。

お客様が自分で商品を選んだと感じて頂ければ、きっとお買い上げ頂いた商品を気に入って頂けるでしょうし、なにより、安心して買い物が出来たお店には、通いやすくなります。

一気に距離を縮めるのではなく、少しずつ距離を縮めていくことが、現代の顧客創造には必要であると思います。

機械的に「いらっしゃいませ」、「ありがとうございます」というだけではなく、キャンペーン中の商品を勧めたり、販売促進を行ったりすることで、お客様と会話する機会を意識的に設けます。接客レベルはお客様との会話で上がってきます。接客レベルがあがれば自ずと売上もあがっていくのです。

お客様とのコミュニケーションを通じて来店客全員を会員にするような接客をしましょう!

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♪