

No. 10 売上アップの基本「接客」！

私の仕事柄、小売店をよく見る機会が多いので、今回は、当たり前のことを当たり前にできることが『売り上げアップの秘訣』につながるという点に着目し、『接客』をテーマに考えてみたいと思います。

まず1つ目に、重要なことは、お客様がご来店される瞬間の「しつかりお客様の顔を見て笑顔の挨拶をする」こと。

皆さんのお店では、お客様がご来店された時、しっかり「目線を合わせ」お客様に「笑顔で」お迎えができていますでしょうか？簡単なことで、誰でもわかっていることですが、なかなかこれができるしていないのが現状。



ある菓子販売店で、箱折をするのが忙しく、お客様が来店されても箱折に夢中で、お客様の存在に気づいていなかったり、お客様よりも箱折を優先している店員の意識・・・『もうちょっとで、全部できるのに・・・』と悔しがらる表情でお客様と接している光景を目にすることがあります。店員本人は気がついていないのですが、残念ながら、その態度をされたお客様はしっかりそれを感じとっているのです。

たった一瞬の出来事。しかし、このたった一瞬の出来事が、お客様の買う気を低下させ、気分よくお買い物できない心理状態を作ってしまうのです。こんな思いをしたお客様は、もう一度この店を訪れることはないでしょう。

2つ目に、大切な接客は、オーダーされた商品を笑顔でお渡ししながら、必ず今の時期にお奨めしたい商品をお客様にお伝えすること。

ここでは、ある和菓子店の事例をお話します。



そのお店では、新商品を店のいたるところに展示し、レジのそばには試食を置いています。これだけ店全体で新商品をアピールしているにも関わらず、お客様には声かけをしていませんでした。そして、新商品の売り上げは伸びず・・・。

販売員の想いとしては、これだけアピールしておけば、改めてお客様に声かけする必要はないと思い、店内に試食の皿が用意されているから、別に声を掛けることもなく、試食したければ、勝手に食べるだろうと思っていたのかもしれませんが。

この店に良くご来店頂く、リーピーターのお客様にはこれでも良いかもしれませんが、お客様の中には、店側のアピールに気付くお客様もいれば、全く気がつかないお客様もいらっしゃるのです。そこへ一押しするのが、販売員の一声。『あえて、声かけするなんて、押し付けているように思われないかしら？』と思うかもしれませんが、大切なことは、お

お客様に押し付けるのではなく、お客様には、新しい情報をお伝えするつもりで声かけをすることです。具体的には、『今日は、良いお天気になりましたね。・・・ところで、お客様、このシーズンの旬の〇〇を使った〇〇でございます。試食を用意してございます。どうぞご試食くださいませ。』と声かけするのです。

この声かけ一つで、確実にお勧め商品の存在をお客様に知らせることができ、1つでも多くの商品をお買い求め頂けるはずです。

3つ目は、お帰りは、最後の最後まで、心からお見送りをすること。

忙しいからと言って相手の顔を見ないまま、適当に『ありがとうございました』を言っている光景をよく見かけます。お客様は、しっかりその心無い気持ちを感じ取っています。いくら忙しくても、余裕のある時でも、お客様の顔を見て、心から『ありがとうございました。また、どうぞお越しくださいませ』とキチンとお伝えするべきだと思います。この最後まで見届ける気持ちが、次回のご来店の動機付けにつながることは間違いないでしょう。

お客様は商品以上に店員の接客を見ていると言っても過言ではありません。



この3点は、目新しい内容ではなく、全く当たり前のポイントです。しかし、この当たり前のことを確実に実践できていないというお店が多いのではないのでしょうか？

これは、販売店に関わらず、様々な業種にも置き換えることができるはずです。

「企業は人なり！」①あいさつ②お勧めの言葉③感謝の気持ちで見送る。以上の3つを確実に実施し、売り上げアップの秘訣につなげていきましょう。