

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
ホテル
コンシェルジュ編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「ホテルコンシェルジュ」のテクニックについて解説します。

ホテルコンシェルジュとは…

「ノー(できない)と言わずに接客をする」プロフェッショナル

最近ではショッピングセンターやマンション、駅にもいる「コンシェルジュ」。受付系のコンシェルジュ化が進んでいます。起源は19世紀の老舗ホテルから始まった総合案内係といわれています。ホテルコンシェルジュはただ情報を伝える案内係ではなく、お客さま自身も思いつかなかった願望を読み取り、意外な提案も用いながらノーと言わずにサービスをするプロフェッショナルです。

リクエストの依頼意図を探る

コンシェルジュにはさまざまな相談がきますが、よくあるのがレストランの相談です。筆者は東京のホテルコンシェルジュだったので、「銀座周辺でどこか良い寿司屋はないか」といった相談をされることが多くありました。その時に、いわゆる名店をいくつか提案するかといったそうではありません。お客さまの言う「良い店」とは10人10通りだからです。利用背景や、人数、同伴者、日程などを聞き出して初めて、そのお客さまにとっての「良い」が分かります。“柔道部の同窓会”に6人で行くお店と、“取引先会長との重要な会食”に2名で行くお店は当然変わってきます。背景をきちんと把握しないと、お客さまにとって響く提案になりません。もし、後者の“重要な会食”であった時には、同伴者の好みやどのような方なのかを確認した上で、店主との距離感が絶妙なお店を選び、手土産の提案も行うでしょう。

ここが
ポイント

- お客さまのリクエストを早合点せず、依頼意図を聞き出す
- 10人10通りの提案に加え、その目的にあったプラスのサービスを行う

難しいリクエストには別プランも提案

時には難しいリクエストをいただくこともあります。予約の取れない歌舞伎のチケットを、そうとは知らずに前日に希望された年配のご夫婦がいました。数カ月前から埋まっているチケットなので、当然手配はできません。どうして歌舞伎に行こうと思われたのかをお聞きしたところ、“脚が痛い中でも東京観光を満喫する方法”として思い浮かんだとのことでした。そこで、東京の雰囲気を一気に味わえる観光船をご案内することにしました。ホテルの近くから浅草方面まで、東京の下町情緒からスカイツリーまでを座ったまま楽しめます。また、船の到着地の浅草で寄席を見るご提案もしたところ、大変お喜びいただけました。お客さまのリクエストに対し、ノーを言う前に「なぜそのようなリクエストをされたのか」ということに着目すると、ノーではないより良い提案が見えてくるのです。

ここが
ポイント

- 難しいリクエスト時に「できる」「できない」の二択ではなく、依頼意図に着目する
- 「できない」場合にも、依頼意図に沿える別の提案をする

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

依頼意図を見抜き、リクエストには柔軟に対応しよう

テクノロジーが発達している時代だからこそ、接客に柔軟性が求められています。お客さまから何かリクエストされた時には、会話の中で依頼意図や目的を引き出し、リクエスト通りの対応ができない時にも別の提案で喜んでいただきましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない! ちょうどいい「言い直し」と「振る舞い」! 「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

