

接客ケーススタディ その「一言」が 心をつかむ!

業界・業種を問わず、「接客」は重要なコミュニケーションです。ここでは、お客さまとの言葉を中心としたコミュニケーションを通じて、満足度アップやリピートにつなげる接客事例を紹介していきます。

今月の一言 前回の情報を踏まえて話そう



美容師のスタッフの場合

Case - 事例 -

お客さまに技術だけでなく、
会話もリピートのきっかけにしてもらいたい



Study - 解決策 -

前回得た情報を元に寄り添う会話を

美容室では、髪を整えるだけでなく「自分を覚えていてくれる安心感」をお客さまに届けることが大切です。そのために効果的なのが、前回の情報を踏まえた一言です。

例えば「前にいらした時のカラー、色持ちはどうでしたか?」「就職のお話、その後順調ですか?」などと声をかけることで、お客さまは「自分を覚えてくれている」と感じ、信頼が深まります。この一言は、特別な記憶力というより「あなたに関心を持っています」という姿勢の表れです。技術だけでなく人として寄り

添う姿勢が伝わり、「またこの人にお願いしたい」という気持ちを生みます。

さらに「髪の艶が前より出てきましたね」「伸ばしてきた感じが似合っています」といった言葉は、お客さまに自分の変化を実感させ、ポジティブな気持ちを引き出します。前回の情報を反映した一言は、髪だけでなく「心まで整える」力を持っているのです。



あなたの会社で使える、「一言」ヒント

「前回のことを覚えていて、それを元に声をかける」ことは、ドライバーの皆さんにとっても大きなメリットがあります。

例えば「風邪の様子でしたが、その後の体調いかがですか?」「今日は予告されていた通り、荷物が多いですね!」など、相手との過去のやり取りを思い出して言葉にすることで、取引先や荷受け先に「自分を覚えてくれている」という安心感と信頼感を与えます。

ひと言の気づきはいは、人間関係を柔らかくし、仕事がスムーズに進む潤滑油になります。あいさつの延長で構いません。「覚えて

くれている」が伝わる一言が、あなたの印象を確実に変えていきます。

ポイント!

- お客さま訪問前に、前回の会話を思い出す。
- 「覚えてくれている」は、安心感と信頼感に。

仲亀 彩 (なかがめ あや)

接客講師・接客コンサルタント。15歳から飲食店で接客業をはじめ、様々なホテルや店舗で接客業に従事。接客したお客様は、30万人を超える。28歳で世界最大のホテルグループのウェスティンホテル東京の鉄板焼カウンスェフとして、これまでに海外スターや著名人、エグゼクティブ、王族を接客する。現在は研修講師、都内会員制施設の運営マネジメントとして実績を重ねている。接客研修を受けた店舗や企業は、売上が半年で1.5倍、2年で3倍以上となっている。著書に「リピート率80%心をつかむ接客術」「海外のお客様の心もつかむファンをつくる接客術」。