



お客様をとりこにするカウンター業務力アップコース ①

お客様に感動される カウンター業務の推進

はじめに

お客様に感動されるカウンター業務を推進しよう

このテキストを手に行っているあなたは、どんなカウンター業務に携わっているのでしょうか。旅行代理店？金融？証券？保険？郵便局？

このテキストには、さまざまなカウンター業務の方々に役立つ基本と応用が盛り込まれています。

あなたの業務の現場とは異なるケースも書かれているかもしれません。しかし、そこからも、応用につながる視点を読み取ってください。

「接客」の基本は、お客様の立場に立った対応です。そして、カウンターという特別な場所では、一般にいわれる「接客」以上の対応が求められます。なぜなら、お客様との距離がとても近いうえに、お客様は、もうすでにカウンターに足を運んでくださっているからです。目の前のお客様に「真に貢献する、お役に立つ」ためのマインドとスキルが、待ったなしで必要になるわけです。

カウンタースタッフは、お客様の話を傾聴するカウンセラーであり、的確な情報を提供するアドバイザーであり、またあるときは、お客様の要望を叶えるコーディネーターでもあります。さらには、快適さをご案内するコンシェルジュであり、問題を解決するコンサルタントでもあります。あなたの“多才”を発揮できる、実にやりがいのある仕事です。

第Ⅰ章では「接遇」の基本、第Ⅱ章では「商品説明力」、第Ⅲ章ではお客様の話を「聴く」ことについて述べています。これらは、日常の業務力アップのために活用してください。第Ⅳ章では、心理学的アプローチも織りまぜながら、カウンター営業を活性化するためのポイントを示しています。

ぜひ、ここで学んだことを実践して、あなたの対応力が、真にお客様に貢献する手ごたえを実感してください。

目次

はじめに	3
第Ⅰ章 歓迎の気持ちが伝わる接遇スキルとマインド	5
1. お客様が主役になれる環境づくり	6
2. 第一印象を決める表情と身だしなみ	10
3. 的確な声かけと案内誘導の仕方	16
4. 信頼感あふれる姿勢・態度・動作とは	20
5. すっきりした敬語と接遇用語	25
◆研究課題Ⅰ	28
第Ⅱ章 商品の価値と魅力を伝える「商品説明力」	29
1. 本物の商品知識を身につけよう	30
2. 必要な情報をわかりやすく伝えるには	34
3. 丁寧で親切な説明のポイント	37
4. お客様にその商品が必要だと確信させる	40
◆研究課題Ⅱ	44
第Ⅲ章 お客様から頼りにされる「相談対応力（カウンセリング力）」	45
1. まず傾聴—お客様が相談しやすい雰囲気づくり	46
2. カウンセラーの姿勢で問題を掘り起こす	52
3. コンサルタントの視点でソリューションを	57
4. よくある問題と対策を共有化する（問題解決の蓄積が財産に）	60
◆研究課題Ⅲ	62
第Ⅳ章 チャンスをものにするセールス・テクニク	63
1. 窓口は販売・営業の最前線	64
2. プラスワン・トークを効果的に	68
3. 心理段階に応じたトークのポイント	70
4. 意思決定を促すクロージング・テクニク	76
◆研究課題Ⅳ	79

第Ⅰ章

歓迎の気持ちが伝わる 接遇スキルとマインド

- 1. お客様が主役になれる環境づくり
- 2. 第一印象を決める表情と身だしなみ
- 3. 的確な声かけと案内誘導の仕方
- 4. 信頼感あふれる姿勢・態度・動作とは
- 5. すっきりした敬語と接遇用語

1

お客様が主役になれる環境づくり

顧客満足をもたらす接客とは

接客 スキルと
マインド

接客 接客
もてなす

マナー

「この店を利用したい」というお客様の気持ちをかき立てるものは、雰囲気、ブランド力、商品の価格、商品の品質、サービス力です。なかでもサービス力、つまりカウンターに従事するスタッフの接客スキルとマインドが重要です。

お客様に接することを接客、または接客といますが、似ているようで、意味が全然違います。接客とはお客様をもてなすことをいいます。もてなすとは相手にどうしたら喜んでもらえるか、どうしたら感謝されるかを想像力を駆使して考え、その気持ちを態度や表情、言葉などで表すことです。これはマナーと同じ意味です。

接客→お客様をもてなすこと

もてなす→お客様に喜んでもらえるように振る舞うこと

固定客

一期一会

one of them

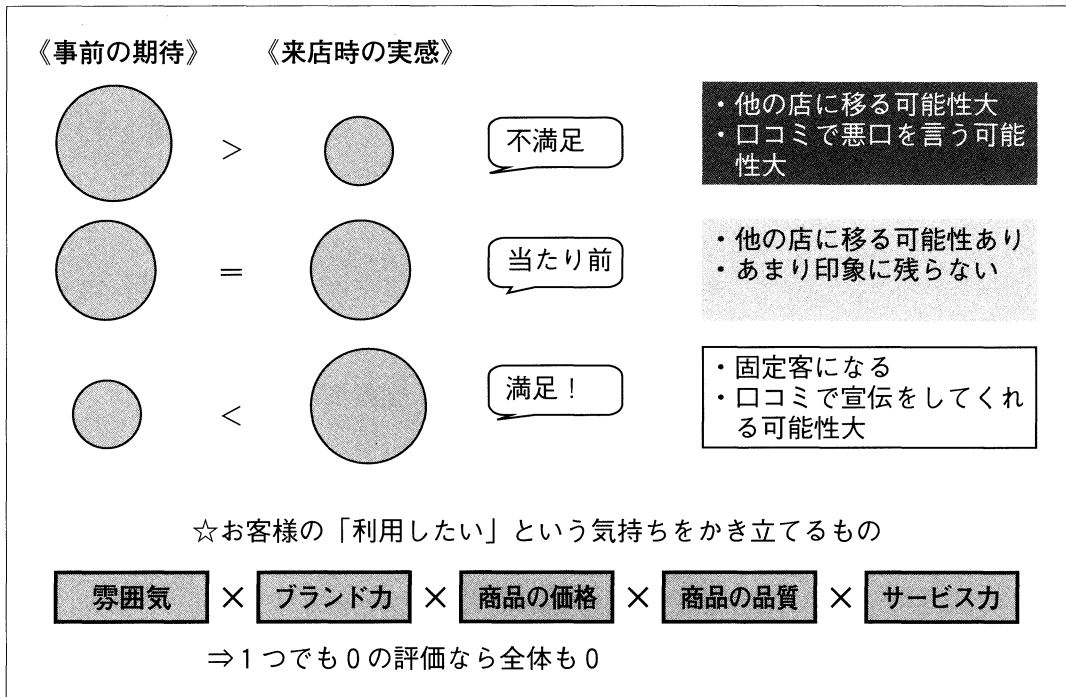
only one

お客様に来店いただけるというのは、外回りをしてお客様を獲得するよりずっと楽ですから、大変ありがたいことといえます。たとえお買い上げにならなくても、来店していただけたことをまず感謝しましょう。来店日は話だけを聞く、またはパンフレットを持って帰るだけかもしれません。しかし、スタッフの営業力しだいで、お買い上げにつながり、固定客になっていただけるかもしれません。

ですから精一杯のおもてなしをしましょう。そのためには一期^{いち}一会^{ごいちえ}の気持ちを持つこと、“one of them”（ワンオブゼム）ではなく、「あなたは特別」という“only one”（オンリーワン）の心で接することです。

CS

お客様は無意識に、気分よく利用したい、お客様扱いされたい、スタッフを信頼したいと期待しています。その期待に応えようとするのをCS（customer satisfaction：顧客満足）を追求するといえます。お店を選ぶ権利はお客様にあると意識し、CSを追求していきましょう。



図表 I・1 CSの法則と、「利用したい」という気持ちをかき立てるもの

カウンタースタッフの資質は第一に明るさ

カウンタースタッフは、お客様という主役を盛り上げる名脇役でなければなりません。では脇役に必要な資質とは何でしょうか。

カウンタースタッフとして必要な資質は、まず第一に**明るさ**です。

明るさ

お客様は、気分よく利用したいと期待しています。雰囲気の良い店、つまり明るい店に入ろうとします。この明るさを演出する要素には、店の外装、内装などがあります。また掃除が行き届いているか、整理整頓ができていないか、というのも重要な要素です。

しかし最も重要なのは、そこに働く**スタッフの印象**です。一人でも「暗い」表情や態度、声のスタッフがいるだけで、まわりのスタッフの気分を悪くし、ひいてはお客様の気分も害します。スタッフは常に他人への影響力を考え、自分の印象が店のイメージを決めると意識し、明るく振る舞いましょう。「今朝いやなことがあった」「体調が悪い」ということは言い訳になりません。スタッフはプロとして、お客様の前では感情や体調に左右されず、いつも同じイメージを保つようにしましょう。

スタッフの印象

笑顔の人には話しかけやすい

笑顔

明るく振る舞うには**笑顔**が重要です。どんなときも笑顔をつくれますか？ 笑いと笑顔は違います。笑いは落語を聞くなどして、他人から与えられるものですが、笑顔は自分からすすんで他人に与えるものです。

話しかけやすい

後ほど、第一印象のところで説明しますが、お客様は「話しかけやすい」スタッフに話しかけようとします。話しかけやすいスタッフとは、笑顔の人です。人を受け入れる、柔和な表情の人です。

ある大手デパートではクレームをたくさん受けた従業員を表彰する制度があります。デパートには多くの従業員がいますから、直接不快な思いをさせた従業員を探すのは一苦勞です。そのためお客様は話しかけやすい、この人なら自分の気持ちを聞いてくれそうだと思う従業員にクレームを言います。ですからクレームを受けることが多いほど、「第一印象が良い＝表彰するに値する」スタッフということになるのだそうです。

いつもポジティブ・シンキングで

ポジティブ・
シンキング

とはいっても、クレームを受けるのは誰でも不快なものです。不快な思いをしないためには、**ポジティブ・シンキング**（前向き思考）を持つようにしましょう。

つまり、クレームをいただいたら、「なぜこんなことを言われなくてはならないのか」「私ではなく、〇〇さんのやったことなのに」や「お客様に原因があるのではないか」と思うのではなく、「良いことを教えていただいた（感謝）」と思い、即座に「何が悪かったのか（原因）、どうすればいいのか（対処策）」を考えるようにします。そうすれば決して暗い表情にはならなくて済むはずです。

