

新連載! スキルアップコラム

第1回「イマサラ聞けない!?! お客様に好意を持たれる雰囲気(言葉遣い・身のこなし・服装・店舗)」

お客様に好意を持たれるポイント **5カ条**

- その1 お客様とは正しい敬語で会話
- その2 挨拶に対する意識はお店全体で徹底を
- その3 「言い返し」を気にすると印象も変わる
- その4 笑顔は目で、姿勢や身なりにも気を付ける
- その5 “おもてなし”の心を忘れないお店づくり



美月あきこ
(みづき あきこ)

17年間の国際接客室業務員経験をもとに人財育成コンサルタントとして活躍。2004年、人財育成会社を起業。キャビンアテンダント5600名を母集団に持つCA-STYLEを運営。年間180回以上の研修、講演、執筆をこなしている。著書「ファーストクラスに乗る人のシブシブな習慣〜3%のビジネスパーソンが実践すること〜」(祥伝社)、「たった1分のうち、30分以上会話がつく話方」(ダイヤモンド社)など。

また来たいと思っていただく 「言葉遣い」

賃貸物件を探し求めるお客様は、もちろん物件の良し悪しを優先的に見るはずですが、それ以上に、接客に当たる方の人柄や態度、そしてお店の雰囲気などを見るものではないでしょうか。お客様は得てして色々なお店を見て回るため、接客が悪ければ「別の不動産屋さんに行こう」などと思うはず。それゆえ、お客様に好意を持たれる接客こそが、お店の売上げや評価に直結するといえるのです。

接客をする側の人柄がお客様に伝わりやすいのは、まず言葉遣いです。言うまでもなく敬語を使うわけですが、この敬語には、「尊敬語」、「謙譲語」、「丁寧語」の3種類があることを意識しておくこと間違いがなく、お客様にとって心地良い言葉遣いになります。

とはいえ、完璧な敬語を身につけるのはなかなか難しいものであるため、多少の間違いは仕方が無いかもしれません。しかし、「コーヒーの方(ほう)、いかがですか?」「〜でよろしかったでしょうか?」のような“アルバイト言葉”は少々安手の印象を与えてしまうことは否めず、お客様からの信頼を損ないかねません。ぜひ、気をつけていただきたいところです。

好印象を与える挨拶や言い返し

言葉遣いにおいては、挨拶も重要なポイントです。来店された際などは、出来れば接客に当たる担当者だけでなく、他のスタッフも立ち上がり、一緒に挨拶してお客様を

お迎えすると、お店全体の印象がさらに良くなります。お客様がお帰りになる際にも、可能な限り全員で挨拶に当たるようにしてみてください。お店全体がお客様に意識を向けていることが伝わることで、たとえそのときは契約に至らなくても、「雰囲気がとても良かった」「またこのお店に来てみたい」と思うお客様がきっと増えるはずですよ。

また、普通の言い回しを少し変えただけで、お客様に好印象を抱いてもらえる場合もあります。例えば、お客様の「荷物」を「お手回り品」、「洋服」を「お召し物」と言い換えると、言葉のイメージが格段に良くなります。わからないことを「わからない」ではなく「お調べいたしますので少々お待ちくださいませ」と伝えることで、結果的にわからなくてもその姿勢にお客様は満足されるでしょう。残念ながらお客様のご期待に応えることができなかった場合などは、「このたびはお役に立てず申し訳ございませんでした。次回はきっとお力になれるよう、努力いたします」と前向きな一言を添えることで、お客様も再度の来店を検討するようになるはずですよ。

外見はもちろん、身のこなしも 気をつける

言葉遣いと合わせて、身のこなしや服装も常に意識したいところです。たとえば、背筋が伸びた立ち姿勢は凛とした印象を持たれますが、これは、つま先立ちをしてストンと着地したときの姿勢をイメージすると作りやすいです。お客様からの好意を引き出す笑顔は、口角を上げるだけでなく、目も

笑っているかがポイント。話すときは腹式呼吸で、口を大きく動かし、最後までしっかりと切り切ると、明るさに加えて、会話の説得力もグンと増します。

服装は、清潔感だけでなく、サイズが合っているかも重要です。また、スーツやネクタイ、靴、時計などにも注意が必要です。ご案内した物件の玄関で脱いだ靴が、もしもお客様の靴よりも高価なブランド物だとすると、お客様はいい気分はしないでしょう。

お客様の側に立ったマナーや サービスを

言葉遣いや身のこなし、服装などに加えて、店内の“マナー”にも常に心がけておきたいところです。掃除や整理整頓が行き届いた清潔感のある店内は、お客様の第一印象からして大きく違ってきます。また、手作りのカラフルなPOPなどは販促効果をただ期待するだけのものではなく、担当者が接客をしていない少しの間にもお客様との距離をグッと縮め、親近感を抱いていただける重要なツールとなるのです。

お客様をお迎えする前に、スタッフや店舗内をしっかりとチェックし、不快感を与えてしまうリスクを事前に取り除いておくべきです。

目の前の「契約していただく」ことばかりを見ていては本当に大切なことを見失ってしまいます。お客様には、「おもてなしの心を感じていただく」という気持ちで接すれば、新規のお客様からリピートや紹介が増えるでしょう。自ずとお店の売上げや評価が上がっていくことは言うまでもありません。