

景気が悪いと言いながら、
1割の企業は、毎年増収増益を
続けている。

顧客満足についての講演をすると、立ち見が出るほどたくさんの方が聞きに来ます。

サービス業や接客業をしていらっしゃる方々は、「何とかしなければいけない」という気持ちだけがそれだけ強いのでしょうか。

景気が悪いと言われながらも、決算で「増収増益」になる日本の企業が少なくありません。

すべての企業が景気が悪いわけではないのです。

9割方の企業は減益です。

お客様の
ために

そのW

「景気が悪い」と言うのを
やめよう。

しかもこれは大減益です。
残り1割が増収増益です。

しかもこの1割のうちの半分が、毎年のように増収増益を続けています。

つまり、世の中は必ずしも悪い方向へ向かっているのではないのです。

景気がいい会社と悪い会社、勝ち組と負け組にくつきり分かれてきています。

その違いにはハッキリとした理由があります。

変えなければいけないのは、 設備・人・商品ではなく、 意識である。

景気をよくするためには、設備や人や商品を変えなければいけないではありません。

設備や人や商品を変えても、売上げは伸びない。

変えなければいけないのは、スタッフやアルバイト君の意識です。

個々のアルバイト君の意識を変えていくためには、まず店長やオーナーが意識を変えなければいけません。

いくら商品を変えても、スタッフを入れかえても、設備をリニューアルしても、意識が昔のままでは何も変わりません。

売上げを伸ばしたいなら、設備を変える前に、まずは自分の意識を変えて下さい。

売上げが伸びる店と伸びない店の差は、ここにあります。

「自分だって一生懸命売っているのに」と誰でも思っているでしょう。

でもそれは、商品売る側の人がただの自己満足で思っているにすぎません。

お店に「売る意識」があるかどうかは、お客様が判断することです。

お客様はちゃんと「あの店は売る気があるよね」、「こっちは売る気がないよね」と判断をします。

お客様は、売る気のある店、サービスをしてくれる店で買うのです。

お客様の
ために

そのe

**設備を変えるのではなく、
意識を変えよう。**

財布を見ているけど お客様を見ていない。

あなたがお店に立って一番先に見ているものは何でしょう。

1日で一番たくさん見ているものはいったい何でしょうか。

あなたの目線がいつているところは、3つです。

商品

棚

お金

それでいいではないかと思われるかもしれませんが、それでは失格です。

まず一番先に見なければいけないのは「お客様」です。

人間です。

第1章 モノを見るな、お客様を見よう。

お客様の
ために

そのr

モノを見るな、
お客様を見よう。

あなたがお客様から声をかけられた時に真っ先に見るのが、お客様が手にしている商品ではないけません。

前にある棚、出されたお金であつてはいけません。

自分のお客様がいたい誰で、どんなことで困っているのかを最初に見ることが大切です。

近づくとそこから サービスが始まる。

ビデオカメラを使う時、プロのカメラマンと素人のカメラマンでは、撮り方に典型的な違いがあります。

素人はズーム機能がうれしいので、ズーム機能を使いすぎます。

プロは、ズームを使わずに自分が動いて被写体に寄っていくのです。

お客様に接する時のヒントもここにあります。

あなたがお客様を見る時には、ズーム機能を使わないで下さい。

自分はじっとして動かずに、ただ機械の力を借りてアップにするだけでは、何も発見できません。

もっと小さなところまでお客様を観察したいと思ったら、カメラを持ったま

第1章 モノを見るな、お客様を見よう。

ま対象に寄っていくのです。

そうした時に、背景も変わるし、お客様の小さな問題が見えてきます。

ズームカメラに頼っている間は、アップにはなっても、いつまでたっても小さな問題は見つかりません。

むずかしいことはありません。

カメラを持って、前へ歩いていけばいいだけのことです。

この1歩が出せるか出せないかで、今日から、あなたのお店のお客様も、売上げも変わってくる。

わが子の成長記録をもっとかわいく撮ってあげたいとお母さんは誰でも思いますが、まず。

その時は、ズーム機能を使わないで、なるべくそばへ寄って撮ってあげましょう。

そして、自分のお子さんを見るような目で、年老いたご両親を見るような目で、お客様をもう1度見て下さい。

お客様は、あなたのファミリーです。

ファミリーレストランは、家族で来てもらう店ではありません。

お客様は、あなたの家族です。

家族に何かできることはないか。

家族の小さな変化に気がついていくことで、きっと何かが変わります。

「明日、大きなことをしよう」というのではありません。

簡単なことでもいいですから、「今日できる小さなこと」を実行するのです。

そうすると、必ずあなたは生まれ変わるのです。

お客様の
ために

そのt

ズーム機能を使わずに、
近づこう。

売れないのは
並べているだけだからだ。

お店の人はモノを売っているつもりでも、ただ棚に並べているだけが多い。

今までは、それでもお客様が買っていつてくれました。

これからは、ただ並べているだけではモノは売れません。

お客様は「次の段階」を求めています。

店のオーナーは、棚の空き具合を常にチェックしているはずで

商品が品切れにならないように、あるいは賞味期限が切れたら手早く処分す

るように、棚を一生懸命見えています。

モノは一生懸命見ているのです。