

## ☆ 知って得する情報(第9回)

### ～ お客様を夢中にさせる感動接客術① ～

- \* 消費者があらゆる手段をもって商品を購入できるようになった現代。世の中はモノで溢れかえり、商品の力だけではお客様に振り向いていただくのが難しい時代になりました。また、お客様のニーズは多様化し、流行に左右されることなく「自分にとって良品であること」を重視するお客様が増えています。そこでカギとなるのが、商品を販売する「人」のチカラです。品質や価格で競う時代ではなく、いかにお客様の心に添えるかが、接客の大切な要素になるのです。

#### 1. お客様を夢中にさせる接客サービス

##### : 口コミが起きる仕組み

お客様に商品やお店を知ってもらうために、売る側が最初にするということといえば、宣伝・営業です。大々的に広告を打てば認知度は上がりますが、必ずしも購入に結びつくかどうかは定かでなく経費もかかります。宣伝・営業せずとも、お客様の方から集まってもらえればそれが望ましいのです。そこに力を発揮してくれるのが「口コミ」です。実際に商品を購入したお客様が「あの店のパンはおいしかった」「あのレストランのサービスは良かった」など、自分の経験を他人に話したり、ネット上で発信することが、他のお客様の「買ってみようか」という心を盛り上げ、大きな宣伝効果となるのです。口コミには、一つの法則があります。お客様が自分の体験したことを人に話したくなる心理には、あるキーワードが欠かせません。それが「感動」です。

: 商品・サービスを利用した後のお客様の心理を、次のように表すことができます。

- ①自分が期待していたとおりのサービスを受けたお客様の気持ちは「感謝」に留まります。例えば、レストランで食事をし、期待とおりの味であれば「美味しかった、ありがとう」とお金を払ってくれる、ということです。
- ②次に、味や接客が期待以上であれば「感激」に高まります。「美味しいだけでなく、接客も丁寧。また来たい」と思ってもらえるレベル。
- ③さらに、お客様が予想もしないほど素晴らしいサービスができれば、お客様の心を「感動」まで高めることができます。「美味しく、接客も丁寧。さらにお土産のサービスまであった。帰りは店外まで見送ってくれた。この店を誰かに勧めたい」と人を紹介したくなるレベル。女性は特にこの傾向が強く、感動したことを人と分かち合おうとする性質があります。自身のブログに投稿したり、友人を誘い再来店するなど、口コミ効果を起こしてくれるのです。つまり、「口コミ」を起こすには、お客様の心を大きく動かし、感動していただけるほどの接客ができれば良い、ということです。