2014年3月の格言

平成26年3月の格言は

なんでもできる
態度をみせる

今日のお客様が、次もまた利用してくれる保証はどこにもありません。初めてお見えになったお客様に、この次もまた利用していただくにはどれだけお客様に対してプラスの発想ができるかにかかっています。

『お客様は常に正しい』と考える

それは「ご無理ごもつとも」ということではなく、つねに要望をポジティブにとらえ、できる限り「□□□といわないようにすることです。笑顔と自信をもって「なんでもできる」態度を見せることが安心感を与えます。

ただここで注意してほしいのは、これは商品の内容やサービスを誇大に話して、無理にお客様を引き止める技ではないということ。とくにサービスは目に見えないものですから、「口先三寸」は危険です。

たとえ商品の下見であったとしても、満足して帰られたお客様からは、高い評価が確実にくちコミで伝わっていきます。

「満足したお客様は最高のセールスマン」といわれるように、新しいお客様を連れてきてくれるのもまたリピーターです。

これが不満であればまったく逆、悪評の伝わり方は予想以上に早く、そして広範囲で将来のお客様まで失う可能性があります。

あなたはたった一人のお客様の声にすぐにアクションを起こせますか？
それはお客様にとっていちばんよい方法ですか？

お客様と接するすべての場面を大切にしてください。

それができなければ
「もう一度行きたい」
「あの会社以外は利用しない」
といった支持は得られません。

全社実践！お客さま満足 この行動はリピートにつながるだろうかより