2012年10月の格言

平成２４年１０月の格言は

直接販売を担当する営業マンや売り場の販売員、

あるいは店頭でお客さまに声をかけたり、

電話を受けたり、

手紙を書いたりするなど

直接お客さまと接する仕事をしている人は、

”満足の提供”という、

会社のなかで最も大切な役割を担っています。

新入社員だから、

パート社員だからといった

キャリアはお客さまには関係ありません。

あなたの態度で、電話の声で、

会社のすべては判断され、評価されます。

あなた自身が商品やサービスと同様に

「会社そのもの」なのです。

お客さまと接するすべての瞬間で、

私たちは評価され、

そして優れたサービスの提供を期待されます。

あなたの活躍がリピート客を作るか、

お客さまを失うかを左右するのですから、

自分のできるすべてのことを

満足の提供にあてなければなりません。

接客上の注意点やトラブル対処法は、

研修などでマスターしていることでしょう。

そこで、もっと徹底して身につけてほしいのが、

基本的なサービスの原則です。

それは、

●お客さまのいっていることにきちんと耳を傾け、そして理解すること

●お客さまの不満や困惑を感じ取ること

●お客さまが何を望んでいるのかを察知すること

●お客さま一人ひとりを、あなたと同じ人格を持った個人として応対すること

これらにマニュアルはありません。

しかし、一人ひとりが確実に身につけなければならないことです。

満足の提供は

お客さまとの接点であるあなたにかかっています。

全社実践！お客さま満足　「お客さまは今、満足しているだろうか」より