

「売れる接遇」のご提案

接遇力とは

接遇力の指標は、「売る力」ではありません。

お客様を幸せにする力です。

※お客様が買いに来ているのは、商品ではなく課題解決（目的）です。

- 現場スタッフが商品サービスを信頼している（知識や経験）
- お客様に信頼される基本姿勢が身についている
- お客様の成功シーンをイメージし、具体的に提案するスキルがある

接遇力を高める仕組み

接遇レベル（ソフト）を、仕組み（ハード）で引き上げる。

ソフト

ハード

初級

- ・商品知識
- ・マナー

- ・集団研修
- ・現場研修
- ・チェックリスト、マニュアル



中級

- ・商品知識の深化
（専門性）
- ・クロージングスキル

- ・OJT、ロープレ
- ・朝夕ブリーフィング
- ・定期報告、FB
- ・ブラッシュアップ研修



上級

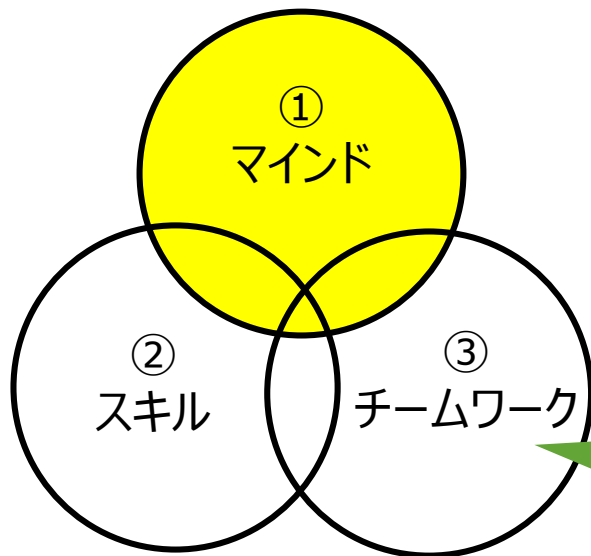
- ・マネジメントスキル
- ・リーダーシップ

- ・表彰制度
- ・横連携
- ・自主研鑽制度

接遇力の高め方

マインドとスキルを同時に育てる

マインドのみではスキルアップにつながりませんし、スキルアップのみではお客様からの信頼を得にくいいため、両方を同時に育てることが大切です。



①②が安定したうえでチームワークを育てると
チームワーク（≒ホスピタリティ）が付加価値となり、
近隣のライバルと差別化できます。

① マインド

現状のマインドを測定し、支援します。

マインドの方向性 = お客様を幸せにしたい意欲。
そのためには、まず現場スタッフが幸せになることが大切です。

- やっているのにうまくいかないことが多い
- 満たされていると感じることが少ない
- 自分にできることはあるか自信がない
- 毎日割と幸せに感じている

…など、社会心理学とキャリアコンサルティングの観点から、現状のマインドレベルを測定します。
そして、現状のマインドレベルから、従業員1人1人の「HAPPY度向上」を支援します。

②スキル

個人のスキルを、安定的に伸ばします。

伸ばすべきスキルは、お客様が来店される前の「期待醸成力」と、来店時の「信頼獲得力」です。

第一印象

内観、清潔さ、スタッフの笑顔・マナー…など、お客様のストレスをゼロにし、「期待を高める」ことが大切です。



提案力

お客様にとって最も心地よい提案タイミングは、「お客様の本音を聞き出し、正確に理解した後」です。「商品サービスの品質」はもちろん、「自分の本当の課題を理解してもらった」と安心したとき、購入につながります。



リピート力

お客様が購入されるのは商品そのものだけでなく、「商品によってもたらされる課題解決（HAPPY）への期待」です。お客様の未来を共に想像し、共に喜びながら伴走する気持ちが大切です。

③ チームワーク

従業員満足度・お客様満足度を加速させます

(チームワークは場の空気を作り、お客様を安心させる力を持ちます)

毎回の来店時、期待通りのサービスが安定的に供給されていますから、リピートされやすくなります。

- 共通の目的意識（貴社の理念の浸透）
- スキル別役割分担（各自の得意を認め、ほめて研鑽しあう）
- 戦略的コミュニケーション

ルーティン化・文化にすることで安定的に売上が伸びていきます。