

伝説のマナー講師として知られる平林都さんは接遇についてこう定義しています。

「自分のところに来てくれた人に愉しく気持ちよくなってもらい、帰るときには笑顔になってもらうこと。相手の仏頂面を自分の笑顔で溶かすこと」

平林さんは「笑顔」と「笑う」は全く別のものだと言います。「笑う」はお笑い番組を見て「あつはつは」と声をあげて笑うようなことで、「笑顔」は声を出さずに歯を見せることだそうです。

そしてそのとき、上4本、下4本、合計8本の歯をしつかり出すと、自然に口角が上がり、相乗効果で目力が出て素敵な笑顔にな

「日本一の知恵工場」に学ぶ！

～その2～ 社長と社員の



人生道場

株タニサケ会長

松岡 浩

Matsuoka Hiroshi

毎日「大変」と言つてませんか？

でも一番大変なのは

お客様に見放されることです

るそうです。

平林さんは、それを簡単にできる方法として「ハッピー」と言うことを推薦しています。

それを言うだけで自然にいい笑顔がつけれるそうです。

さあ、言ってみましょう。「ハッピー」「ハッピー」「ハッピー」

*

「お客様が私たちを頼りにして

るのではない。私たちがお客様を頼りにして

るのでない。私たちがお客様を頼りにして

るのでない。私たちがお客様を頼りにして

るのでない。私たちがお客様を頼りにして

るのでない。私たちがお客様を頼りにして

るのでない。私たちがお客様を頼りにして

るのでない。私たちがお客様を頼りにして

るのでない。私たちがお客様を頼りにして

をいただいている」と思えば、「どうすればもっとお客様に喜んでいただけるだろうか」と考えられるようになりやすね。

また、「本当の評価はお客様が来るか来ないかで決まる」という言葉もあります。

日常業務の中で「大変だ、大変だ」と言つてませんか？ 「朝早くからの出勤で大変だ」とか「休みがとれなくて大変だ」とか「掃除もしなきゃいけないくて大変だ」とか。

でも一番大変なのはお客様に見放されることでしょうか。だからお客様にまた来てもらえるように、掃除をしたり、あいさつをしたりしなきゃいけない。日頃からそう考えることが大切です。

社員としての反省基準は、第一に「お客様に喜んでいただけ

たか、満足していただけたか」

です。

ただこれは全体の20%で、「明日への準備がきちんとできたか」

が30%、「イキイキと働いたか」が50%だと私は思っています。

それくらい「イキイキと働いたか」は大事なのです。

せつかく働くのですから楽しく働きましょう。それが「お客様から給料をいただく」ということにつながっていくのです。

当社の年一回の社員旅行では得意先にも行きます。そのとき、「いいカード」を持つて回ります。

カードにはこんなことを書きます。

「魚コーナーの新鮮さにびっくりです。イワシが海から飛び出し

たかと思つたほどです」

「お店に入つて感動し、泣き出しそうになりました。とにかく見やすいです。…手作りの柱に商品

剤の匂いを嗅げるようになっていて、楽しくてワクワクしました」

20人で得意先に行くと、20枚の「いいねカード」が出ます。そのカードは帰るときにお店に渡します。「即行」だからさらにいいのです。

そうやってお店を褒めて回ることで、私どものファンになって

いただけるし、私どももそのお店のファンになるわけです。

(宮崎県職業能力開発協会が開催した講演会より) 前号1面の続編です)