

悩み1

初対面のお客様だと緊張してしまつてうまく応対できない…



▼こんなお悩みありませんか？



初対面のお客様の応対をする際には、まずはご相手の緊張を抑えて快く迎え、お客様に警戒心をなくしてもらうことから始めましょう

**初** 対面の人にはだれしも緊張するものです。なぜ人は緊張するのでしょうか。初対面の人に対する緊張は、大勢の人の前に立つときや、スポーツの試合前の張り詰めた緊張とは少し違います。実は初めて会う人への緊張は

「人間の持つ本能によるもの」といわれているのです。

お客様を快く迎える

人は、初めて会う人に対して「自分の身を守る」という警戒心が働きます。「この人は自分と敵

対することはないだろうか」といった具合です。それはお客様も同様です。そこで、初対面のお客様の応対をする際には、まずはこちらの緊張を抑えて快く迎え、お客様に警戒心をなくしてもらいことから始めましょう。

コミュニケーションのポイント  
は、「好意・質問・共感」を示すことです。窓口担当者であれば、お客様が来店してくれた気持ちに寄り添い、「ようこそ、〇〇支店へ」といった気持ちを笑顔や態度で表現します。  
こちらが笑顔を向けることでお客様も安心し、自然な笑顔を見せてくれる。そんなお互いのやりとりで緊張も自然にほぐれていくでしょう。挨拶や感謝の言葉は明るくハキハキと伝え、天気の話やお客様への褒め言葉で話しやすい雰囲気や好意を伝えるのも効果的です。

また、お客様の話に笑顔を絶やさずにならずきや相槌を用いながら「共感」を示したり、お客様に質問を積極的に投げかけてみたりするのもお勧めです。

緊張して説明がうまくできないときは、「緊張しておりまして、うまく説明できず申し訳ございません」とお客様に伝えることで、かえってその素直さが好印象につながるでしょう。

悩み2

お客様との雑談でどんなことを話せばよいかいつも困っている…



前回面談した際に話題に出た情報を調べて話題にしたり、前任者から情報を聞き話題にしたりするといふことが

**お** お客様との雑談で「いつも天気の話になってしまふ」「何を話したらよいのか分からない」という悩みを聞きます。雑談では「きどにたてかけし衣食住」つまり季節、道楽(趣味)、ニュース、旅、天候、家族、健康、仕事、衣類、食物、住居を話題にするといわれています。

初対面のお客様のように情報がない場合には「季節、ニュース、天候、衣類」の話が無難であり、不快にさせることはありません。しかし、面識のあるお客様や前任者から引継ぎを受けたお客様には無難な話題だけでは不十分です。

前回面談した際に話題に出た情報を詳しく調べて話題にしたり、企業であればホームページや地域情報誌、信用調査会社等を用いて

情報を集め話題にしたり、前任者からお客様のことを聞いておき話題にしたりするとお客様の心象にも良い影響を与えます。

褒め言葉も使うといい

また、褒め言葉も効果的です。お客様が身に着けているもののほか、訪問時には応接間に飾ってある絵画や、企業であれば社訓などを話題にして褒めましょう。ただ褒めるだけでなく、どこで購入したのかや、社訓を決めた背景なども聞いてみると、関心の高さをアピールでき、お客様のことを深く知ることができるでしょう。

ほかに、自店の周囲や訪問途中で見かけたお店や風景など、あらゆるものに関心をもって話題にできるように努めましょう。

悩み3

お客様への気配りとしてどんなことをすればいいのか分からない…



周囲を観察し、状況を把握したうえでお客様がしてほしいことを見極めて動きまわろう

**あ** なたがお客様に行きたいのは「気配り」ですか。「気遣い」ですか。気配りと気遣いはよく混同されがちですが、実はまったく異なるものです。一般的に気遣いは相手にも気を遣わせるため自己満足の概念で、気配りは相手に気を配っていることも気付けられない思いやりをいいます。

まずは余裕をつくる

気配り上手になるには、次のようなことが求められます。  
① 自分自身に余裕があることです。目の前の仕事に追われている状況で周囲に気配りをする余裕はそもそも持てません。

② 周りをよく観察し状況を把握することです。周りを見て、どんなお客様がいるか、お客様は何を

しようとしているか、気配りできることはあるか考えます。

③ お客様がしてほしいことを見極めることです。自分としては気配りをしたつもりでも、お客様が望んでいることと違ったから、かえってよく思われないこともあります。お客様の様子を見て、その気配りを本当に喜ぶか、どのタイミングで実行するといいいのかを見極めることも重要です。

④ 自ら積極的に動くことです。気配り上手な人は、タイミングを逃しません。仕事ができる人は、テキパキ行動しつづつ気配りにも長けています。

⑤ 普段から些細なことにも感謝を忘れないことです。些細なことにも感謝の気持ちのある人は上手に気配りができます。