

2020/9/17

(うとQ世話し お客様のアドバイスから)

あるお客様から

「いつ会っても「ゲンキ？」って同じ事ばかり訊く。新しい展開が何も無い。そんなワンパターンばかりじゃ、つまらんでしょう？来る身にしてみれば」

と言われ、同じ言葉の中に微妙な違いを読み取る事にいつの間にか長けてしまっていた自分の「お客様との乖離」に気づき、早速、休憩時間の内、15分だけを使って、外国人従業員に再度の日本語教室を始めました。

「お客さんはお前たちと話したがっている。もっと日本語がたくさんしゃべれるようになれば、売上ももっと上がる。喋れないとどんどん下がる。だからまた始めるぞ」

実は昨日がその第一回目の授業でした。

で、再開するにあたっていろいろ考えた挙句に、前回の日本語教室が定着しなかった反省を踏まえて、言葉数よりもコミュニケーション優先、スキル(技量)よりも heart touching (心に触れる) 優先で行こうと思いました。

それで

第一に「言葉数はそんなに急には増えない。増えない分、表情とアクション(振舞い動作)で補え」

第二に「ゲンキ?ばかりじゃだめだ。平均より気分が上な時はゲンキ?と訊いてもいいが、平均より下の時は、却って uncomfortable (不快に) 感じられてしまう。そういう時は、ダイジョウブデスカ?と訊け。これがワンパターンから逃れる手だ。

アツイ!! だけではダメ。外アツイ。タイヘンね。とか、外アツイから、気を付けてくださいね、をくつつける。くつつける言葉くらいはちゃんと覚えろ」

第三は「要するに、お客さんのことを心配して上げなさい。気遣ってあげなさい。それを言葉と表情と動作で示しなさい。そうしたら good communication ができる。お客さんもスタッフもみんな嬉しくなる。お金もガッポガッポ入る」

そして最後に「ハートを使え。機械やAIには真似のできない、人間だけにしかできないことをやれ。コストダウン効率一点張りの無人店舗の反対をやれ。非効率極まりない十人十色の人海戦術100%だ。時流とは正反対のことをやれ。それをメインにアナ・デジでやる。それが我々の生き残る唯一の道だ。忘れるな」

話しを終えたとき、スタッフたちの目に前回とは違う、驚き半分、納得半分+なんか面白そうだ、の色合いが浮かんだのが見え

「やっぱりこれしかないようだな」

と進む方向の肚を決めました。