

失客防止 チェック & ポイント解説

「読むだけ」「知るだけ」では失客は防げない。
失客が減るのは、何かしら**行動**があつてこそ。

活かして行動するかどうか？
それが境目です！
ぜひぜひ行動を！

では、どんな行動をとればいいのか。
それを導き出すための質問と押さえておきたいポイントをご用意。
ポイントを抑えながら、自店の活動を見直してみてください。
(紙面が限られるのでポイント解説は簡易版です。
完全版ではもっと詳しく解説します)



放置

あれ？ 一人ぼっちで 放置されているお客さまはいませんか？

〈主なコメント〉

・30分以上スタッフがにいるのに、他の客の相手をしていて放置された

〈ポイント解説〉

・「人を動かす」という本に「人は重要感を欲している」ということが書かれています。人は、放っておかれるのはとても嫌なのです。スタッフは別の客さまの対応で忙しいのかもしれない。でも、放っておかれるお客さまの気持ちはどうでしょうか？

・まず大事なものは、すぐにそのお客さまの施術を開始することではありません。「あなたの事を気づいていますよ」ということをお知らせして差し上げることです。

専門の押しつけ

あなたの方が、身体の事は分かっているかもしれない。でも、**施術を押し付けられたお客さまの気持ちは分かっていますか？**

〈主なコメント〉

- ・お客の要望を聞かずにマッサージを始めた
- ・痛みがかなり強いので、それを伝えてもスタッフさんが自分のスタンスを変えないところ
- ・痛いと言ったのに、力を加減してくれなかった。

〈ポイント解説〉

・あなたのお店は治療業なのか、それともサービス業なのか。お客さまはどう思っているのか。これをキッチリと認識すべきでしょう。