

来店型店舗のための3つのプロセス(習慣化)

1. お客様のことをお客様より理解するスキルを上げる

✓ お客様との会話を日ごろからメモする。

社内で共有する顧客ノートを用意し、日時・氏名・セリフを記入しよう！

✓ 会話を振り返り、お客様一人ひとりをよく知る。

会話のメモからは多くのことを読み取れます。
細かく振り返ってみましょう。

✓ 言葉の背景から、お客様の潜在的欲求を読み取る。

人とたまには楽しく話したい！など、
潜在的な欲求もメモしておきましょう。

✓ 普段から安心を提供することで、更なる信頼関係を築く。

信頼は、お客様との日々の積み重ねで生まれます。
お客様との善い接点を創りつけましょう。

✓ 自分たちの存在意義を再確認していく。

言葉を振り返れば、自分たちの店舗が
どのように選ばれているのかが分かります。

comment

自分視点で考えているときは大切なことに気が付きません。善かれと思ってしていることも結果が伴わなかったりします。常に、相手(お客様)視点になり、お客様が求めているものを正確に汲み取って、事業活動全ての生産性を高めていきましょう。



2. ブランドイメージの確立のスキルをあげる

comment

差別化より、突き抜ける独自化を
自社らしいお客様の喜び創りをめざしましょう！



✓ 自社のブランドイメージを考える。

お客様にどのように感じてもらいたいかブランドイメージです。

✓ イメージ確立のために、お客様が見るもの聞くもの全てを統一させる。

身の回りの持ち物、手渡す書類、接客の仕方、自社の雰囲気
全てがブランドイメージを構成する要素の1つです。

✓ イメージと相違ないか、普段から問い続ける。

ブランドとは、お客様が私たちとの接点によって
無意識に心の中で創り上げるものです。

3. 人を共感によって動かすスキルをあげる

comment

常にお客様のことを考えているからこそ、
お客様からも共感が戻ってくるのです。

✓ 現状うまくいかないことを置いておかず、自分から考え、行動する。

相手の動きを待っているのはもったいない。
「どうしたらお客様が〇〇したくなるか」で考え、
小さな事でも行動していきましょう。

✓ どうすればお客様の心を動かせるのか、日頃から自分に問いかけておく。

答えがすぐに出なくとも、考えることを
習慣化しておけばヒントは見えてきます。

✓ お客様の共感を得ることで、お客様の心を動かす。

人は、共感できる要素がないと、なかなか動こうとしません。
お客様が来たいと思う店舗づくりを目指しましょう。

加藤先生からのメッセージ

上記の3つのプロセス(習慣)の軸は、常に自分を相手(お客様)視点にするためのものです。この習慣化で、お客様からも共感が戻ってきます。出したものが入ってくるので出口が大事です。共感からモノゴトがうまく動き出すので、必ず、見えるもの(お金や応援)で返ってきます。自分達の習慣が、お客様や会社や地域との環境を創るのです。是非、社内で楽しみながら組織の習慣にしてみてください。