

夏休みにAさんが家族旅行に出かけた時の出来事です。

出発する何週間も前から、Aさんはガイドブックをもとに現地の観光名所や名物料理店などを調べ、妻や子供たちに喜んでもらおうと一所懸命に計画を立てていました。

普段は出張が多く、家を留守にしがちなため、せめて今回の連休は家族サーピスをするぞ！と張り切っていたのです。あらかじめ調べておいたレストランやホテルは家族からとても喜ばれ、Aさんもよかったです！と内心胸をなでおろしていました。しかし…。

旅行の最終日、雑誌などにもたびたび取り上げられている某有名菓子屋に、お土産を買うために立ち寄った時のことです。店内は薄暗く、人の姿もありません。Aさんが「すいませーん！こんにちは！」と何度か大きな声を出すと、ようやく店員らしき女性が店の奥から出てきました。

四十歳前後と思われるその女性は、髪形や服装などの身なりを整えておらず、「いらっしやいませ」の一言もありません。Aさんたちが商品を選んでいても、説明は一切なく、ブスツとした表情です。支払いをして店を出ようとした際にも、「ありがとうございますました」の言葉はありませんでした。

そのようなことから、Aさん家族は皆、旅先で買ったお菓子が「美味しい」と感じられなかったといいます。旅の思

## 表情と挨拶を意識し 好印象をアピール



え・栗木 映

明るい笑顔と朗らかな挨拶が、お客様に好印象を与えることは常識として知られています。しかし印象を悪くする態度は、普段はあまり意識しないものです。好印象と悪印象の両面を把握し、よりパーフェクトな接客態度を身につけられるよう、普段からプラスの表情や挨拶等を強く意識していきましょう。

い出を味わうために買った品物が、その役目を果たさなかったのです。

お客様は、商品を購入する時やその後「自分の選択は間違いなかった」という確信が得られて初めて、購入した商品に深い充足を感じます。そうした気持ちにさせるかどうかを左右する大切な役目を担っているのは、商品とお客様を結びつける「人」なのです。

その満足感の深さによつて、「またあのお店に行ってみよう」「友達にも伝えよう」という気持ちになるものです。一度来店されたお客様に固定客となつてもらうには、相手に悪い印象を与える対応をしないよう心がけて行動することが大事です。

「お店の印象を悪くする五つの態度」として、次の五項目があります。

- 知らんぷりをする
- 面倒そうな対応をする
- お客様の外見で態度を変える
- 足元から頭までジロジロと見つめる
- お客様に体の正面を向けない