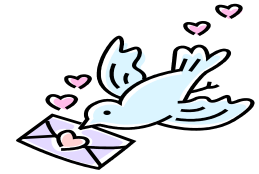




できる！ やれる！ 上手くいく！ 楽しくなってきた！ ワクワクしてる！

あなたの感情にピタッと合う言葉はどれですか？ 一番近い言葉でもOKです。

その言葉を声に出して、10回続けて言ってみてください。声の大きさはあなたが心地いい大きさで…。



お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を

今回のテーマは、『**お客を増やす**』です。



キビシー話をあちこちで聞きます。トヨタも、ホンダも、パナソニックも、赤字決算だとニュースで報道されていますよね。私達の周りでも、12月、1月と特に落ち込んでいて とても不安だという話が耳に入ってきます。

反面、儲かっている会社もあります。

この冬、ヒートテック(暖か下着)と洗濯機で洗えるニットで好調のユニクロ。生キャラメルで行列が出来ている田中義剛氏の花畑牧場。行列といえば、「行列の出来る法律相談所」の島田紳助氏が経営する飲食店(寿司・鉄板焼・喫茶店・お好み焼)はどのお店も繁盛しています。

私達の周りの会社では、作文と面接だけの受験で合格率がダントツの学習塾には3時間もかけて通ってくる生徒さんがいらっやいます。カウンター10席の焼き鳥屋さんは、私がお邪魔している間、お客さんが入れ替わり来店されて、途切れることがありませんでした。この状態はいつものことだそうです。

こうして考えてみると、業界を問わず繁盛している会社とそうでない会社があるということがわかります。繁盛している会社は、どんな会社なのでしょう？ 作文と面接だけの受験で合格率がダントツの学習塾は、商品に独自性があります。受講する子どもだけでなく、お母さんへの対応も忘れていません。またカウンター10席の焼き鳥屋さんは、焼き鳥の美味しさをお客に丁寧に伝えています。この伝え方が半端じゃありません。お店で名刺交換されて会員になるとその秘密が解かります。

この2つの会社に共通して言えることは…、いつもお客さんのことを考えていて、商品に、お客対応に、常に手を加えています。言葉を変えると、『磨く』ことをしています。

そうです。繁盛する会社は『磨く』ことをしています。磨き続けています

商品を考える時も…どうしたらお客が喜んでくれるだろうかをいつも考えています。POPを書く時も…お客に役に立つ方法やお客のメリットが、きちんと伝わるにはどうしたらいいかを考えています。お客と接する時も…お客を受け入れて、お客に喜んでもらうことを考えています。それは、お客活動時間として現れてきます。一般企業のお客活動時間は、なんと、たった15分(顧客戦略DVDより)です。これをお読みのあなたにお薦めしたいのは、今日から、お客活動時間を30分間確保されることです。その時間には、お客の顔を思い浮かべて、ハガキを書いたり、役に立つ何かをしてください。3ヶ月、半年、一年と経つと、お客との関係が全く変わっているのに気がつくことでしょう。

今いるお客に喜んでもらって、そのお客に支持してもらうことが出来たら、新しくお客になった人も喜んでくれて、支持してくれるお客になってくれます。

『お客を増やす』コツは、お客活動時間を作り、お客に喜んでもらうことや役に立つことを実行することなのです。素直に続けていると、お客に圧倒的に支持してもらえるようになってきます。圧倒的に支持してくれるお客を、一人、また一人、と増やしていくことです。丁寧に…、丁寧に…、増やしてください。

会社がお客を想う気持ちは、いたるところに出てきますので、見せ掛けは禁物です。心から想うことが一番効果的ですし、楽しいし、楽ですし、儲かります(笑)簡単ですよ。あなたの中にある「お客様を想う気持ち」を、お客様に見えるようにしてあげるだけでOKです。今から出来ますよね。

キーワード : 『**お客活動時間**』 『**磨く**』

お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を

小さくても強い会社になりたい！ 小さくても日本一の会社になりたい！ と望んでいるなら、『日本一の社長講座』がおすすめです。

チョコレートにぼれ話⑥

【チョコレートのテイスティング】

チョコレートで、ワインのようにテイスティングが出来るのをご存知ですか？私は、「チョコレートのソムリエになる」(小椋三嘉著)という本で初めて知りました。チョコレートもワインのぶどうと同じように、産地や品種の違ったカカオから作られています。ワインが赤、白、ロゼに大きく3分類できるように、チョコレートも3種類に分類できます。「ブラック」「ミルク」「ホワイト」です。ただし、色の違いはカカオの違いというよりは、粉乳などの添加物によって生じます。テイスティングには、カカオ豆を中心に作られた「ブラック」チョコレートを使うのが、最もカカオ豆の違いを感じやすいようです。

このところ、カカオの含有率が大きく表示されたチョコレートを見かけます。この数字は、テイスティングのときに、1つの目安にできます。60%台からはカカオ豆の特徴が出るものが多くなるので、テイスティング初心者にはお勧めです。中級者から上級者には、質がよく種類も豊富な70~80%台がおもしろいとの事です。日本でも100%のものでてきました。米国ハーバードMスクールの研究によれば、自家製の高カカオチョコレートを長期間摂取している先住民には高血圧の人がほとんどいないそうです。100%に近い高カカオチョコレートを食べるか、ホットチョコレートにして毎日飲むのもよさそうですね。

チョコレート・テイスティングをする時は、ゆったりとした気分で始めましょう。割ったときのパキッという軽快な音を聞き、色を愛で、香りを楽しみます。同時に複数のチョコレートを比べると、色調や香りがずいぶん違うのがわかります。五感を研ぎ澄ませながら、舌触り、風味、口の中に残る最後の余韻まで、心ゆくまで味わってみてくださいね。

(出典は「チョコレートのソムリエになる」です。) (次回へ続く...)

2009年2月は・・・『商売心得帖』

PHP文庫 松下幸之助 著 476円(税別)

経済は生き物で、日々動いていて、好況と不況を繰り返しています。今、世界同時不況の最中ですが、やがて好況になります。

こんな時こそ、商売の本質と基本に戻りましょう。

社長の一冊

何より、安心します。商売のコツは時代を超えて同じだと再確認し、自分を信じて経営に打ち込むことが出来るようになります。

内容は・・・

- 第一章 商売の心得いろいろ
- 第二章 人事の心得いろいろ
- 補章 古今の家訓・店訓・社訓いろいろ

商売の本質、経営の基本に戻れる一冊。やがてくる好況に向けてあなたの家訓・店訓・社訓を作ったり、見直したりしてみませんか。

小さくても日本一を目指す会社をご紹介ください。自薦・他薦を問いません。お話を聞かせてください！ (担当:山田までメールでご連絡くださいませ)

ランチェスター法則・魔法のコーチング・素質論で『1位作り』をサポート

あなたの『1位作り』応援します！

ランチェスターマネジメント明石
(担当:やまだ)

〒673-0891 兵庫県明石市大明石町1丁目9-26-402
TEL 078-917-1400 FAX 078-917-1416

http://ekeiei-no1.com
E-mail k.yamada@tkcnf.or.jp