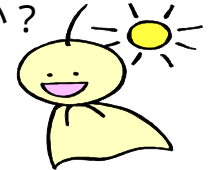




こんにちは！ あっという間に6月になった気がしていますが、あなたはいかがですか？

今月から改正薬事法が施行され、「登録販売者」という新しい専門家が登場します。

ネットで買えない薬が出てきたり、PBブランド薬が出てきたり、一部とはいえ、内容も販売方法も変わりますね。



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、「**お客様をファンに**」です。

5月に神戸・大阪で起こった新型インフルエンザの感染騒ぎ。あっという間に店頭からマスクが姿を消し、1週間の休校に。すると、浜崎あゆみの大阪公園が延期になったのを始めとして、観光、修学旅行など、人が集まるイベントはことごとく中止になりました。団体客が中心の有馬温泉は20,000人のキャンセルがあり、飛び石で営業したり、休業するホテルや旅館が出ました。町全体が会合自体を自粛する雰囲気なので、その後の飲み会などもキャンセルが相次ぎ、小宴会中心の飲食店は特に影響を受けました。

当然、旅館・ホテル・飲食店に納品している関連の会社も、影響が出ました。

あなたの会社への影響はどうでしたか？



全く影響のない業種もあります。
逆に、好況になった業種もあります。
そして、飲食店でも、全く影響の無いお店もありました。

「新型インフルエンザ」でお客様がこない・と言っているお店と、全く影響のないお店と、どこが違うのでしょうか？

結論から言うと、全く影響のないお店は、お客様とのコミュニケーションをとても大切にしています。お客様に、自分のお店がどんなお店か、どんなこだわりをもっているか、をメニューを通して表現し、また小さなイベントで体験してもらい、お客様と一緒にってお店を創っていています。すぐに思ったようになる訳ではありませんが、想いを強く持って、本気で、根気よく、お客様との関係作りをしています。

そうです。「お客様にファンになってもらう」努力をコツコツしています。

一方、「新型インフルエンザ」でお客様がこない・と言っているお店はどうでしょう。得意な“料理を作る”ことに多くの意識がいき、「いい料理」を作ろうとしていて、つい、苦手なお客作り(新規客作り&お客維持)が、後回しになっていきます。そんな中、お客様との信頼関係を作ろうとするお店もありました。来店お礼のはがきを出されました。しかし、あて先不明で戻ってきたはがきを見てガックリきてしまい、やめちゃったそうです。思った通りにならないと、続かない。すぐ止めちゃう。・・・とても残念です！

今回は飲食店を中心に取り上げましたが、いつどんな形で何が起こるか？？わかりません。でも、自分で出来ることを一つ一つしておくことで、お客様の情報が集まり、分かっている事実が増え、起こりうる未来が見えてきます。

“商品3分 に 売り7分”です。

「お客様にファンになってもらう」努力を、少しずつ始めていきませんか？

コツは、「**ちょっとだけ、お客様の期待を上回る**」こと。
ちょっとだけでいいんです。

お客様に喜んでいただけたら、また喜んでもらいたいと自然に思ってきます。あなたの大好きなお客さんに、いつもよりちょっとだけ喜んでもらいませんか。



キーワード : 「**ちょっとだけ、期待を上回る**」

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 お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を

最近、1位作りを目指している“小さな勉強会”に呼ばれることが増えました。あなたの勉強会にも呼んでくださいね！

新コーナー 社長のためのワンポイント・コーチング

「褒める」と「ねぎらう・認める」

「スタッフを褒めると良いと本やセミナーで聞いたけど、出来ないんだよね～」と云われる社長が多いのですが、もしかしてあなたもそうですか？

社長は、スタッフには「こうしてほしい」「ああしてほしい」と思っていますが、たいていの場合、社長の思ったようには動いてくれないようで、不満はあっても、褒めるなんて出来ません・・・という気持ちが正直なところかもしれません。

社長専門の経営戦略コーチをしている私は、その気持ち、よく耳にします。

そんなときは褒めなくていいです。むしろ・・・**「褒めないほうがいいです」**

褒めるって「傑出して表れていると認める」という意味なんです。

褒めるには、傑出している事実が必要なんです。

そこで、「褒める」替わりに、「**ねぎらう**」と「**認める**」をしましょう。

ねぎらうは、「相手の努力に対して謝意を表す」なので、

「**さん**、いつも**を**進んでしてくれて、ありがとう」と、伝えましょう。

認めるは、「正当または事実、真実を認めること」なので、

「**さん**、いつも朝早く出社してるね、や**頑張**ってるね」などと、伝えましょう。

スタッフが、いつもどおり頑張ってくれてることに対して、感謝の気持ちを

を表わしたり、その事をそのまま伝えるだけでいいのです。

特別なことは何もなくてOKで、普段のスタッフを見て“声かけ”が出来る。

そうは云っても、慣れない間は照れくさい・・・という方は、

家族や友人を相手に練習してみてください。

気がついたら、家族の会話が増えてたりして！



『一番ほしいものをあげなさい』

助けて、与えて、手放せば、幸せは10倍になる。

サンマーク出版 鈴木惣士郎 著
1575円(税込)



社長の一冊

あなたのいま一番ほしいものはなんですか？

そのほしいものを、同じようにほしがっている人はいませんか？

もしそこで、思い浮かぶ人が二人以上いるのであれば、
いる人の数の分だけ、あなたは幸せを得ることができます。
自分のためだけに得ると一度しか得られないものが、
他人のためにやれば何倍、何十倍、何百倍にもなるということです。
(プロローグより)

自分がほしいものを、同じようにほしいと思っている人って、
同じ価値観の人です。価値観が同じ人と夢をかなえるってステキですね。

私は、この本を読んで、目覚めました！！

戦略社長塾 を開講します。 経営原則編(6月から) 顧客戦略編(7月から) 事例研究編(7月から) 会社の総点検されませんか？

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