



上田商店 ニュース

vol. 90

平成18年3月20日(月)

制作:上田商店サークル会
毎月第3月曜日 AM8:00送信

いよいよ繁忙期に突入です。準備は万全でしょうか?

トリノ五輪が終わり、第一回WBC(ワールド・ベースボール・クラシック)もいよいよ決勝戦です。

サークル会の今回のテーマは「カウンターマニュアルについて」。カウンターは言うまでも無くお店の重要な顔であり、対応一つで信用度も変わるポジションだと思います。各地で接客に関する講習会が開かれているにも関わらず、消費者センターの調査ではなかなかいい結果が出ません。そこで、接客の重要性をサークル会なりに議論しました。

上田サークル会 会長 上田 良堂



社長	専務	部長		
----	----	----	--	--

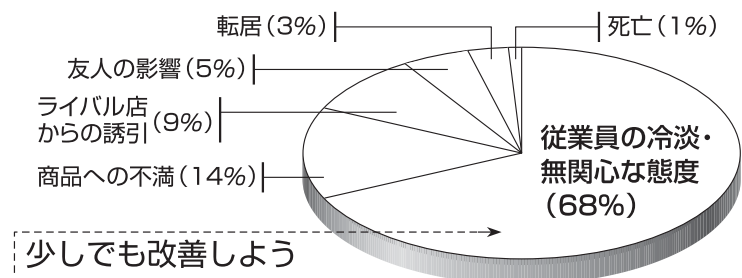
—上田サークル会 例会報告—

今回は、カウンターマニュアルについて話し合いました

お店とお客様との接点、
カウンター(接客)業務は
売上げに大きな影響を与えています。



◆クリーニング店が顧客を失う理由



少しでも改善しよう

〈苦情の実態〉

- 不満を持つ顧客のうち苦情を言うのは4%だけ。あとの96%はただ怒って二度と来ない。
- 苦情が1件あれば同様の不満を持っている人は平均20人いる。
- 不満がある人は、それを平均9~10人に話す。13%の人は20人以上に話している。
- 苦情をいった人のうち56~70%の人は苦情が解決された場合、再来店したいと考える。解決が迅速な場合96%に跳ね上がる。
- 苦情が解決された顧客は、そのことを5~6人に話す。

(資料提供: マルソー産業株式会社)

★この機会に再チェックしてみましょう

- マニュアルの作成はできていますか?
- お客様の立場に立った対応はできていますか?
- 定期的なロールプレイングはできていますか?
- 報奨金・表彰制度を設けていますか?
- 待ち時間の有効活用はできていますか?
- 商品(加工品等)の内容を把握されていますか?
- 電話の対応(店舗の場所等)はできますか?
- 納期はしっかり把握できていますか?
- お客様の不満や要望を受け入れる体制はできていますか?
- 店員同士の情報は共有できていますか?
- 受付前に接客の心がまえや身だしなみのチェックはできていますか?
- (ユニット店では)誰でも受付ができるようにトレーニングはできていますか?

できることから改善していきましょう

他店との差別化に 全品不織布包装 (ワイシャツを除く)

値上げをしていない不織布は、PPとの価格差がさほど無くなりました。通常はデラックスにしか利用されていない不織布は、他店との差別化に最適です。



セールで20円の単価を下げるより、10円の資材増でイメージアップを計りませんか?

■不織布の特徴

- ① PPと違いお客様が商品を自宅に持って帰っても、袋から出さずにそのままタンスに収納できるのでよこばれます。(通気性が抜群!)
- ② 商品に高級感が出て仕上がりより良くみえます。
- ③ 防虫の不織布もあり使う事によってより良いインパクトをお客様にもたせれます。
- ④ 環境にやさしい。(PPと違い保存袋ですので、その場で捨てずにゴミが出にくい。)

■不織布導入後の成功例

- ① 衣替えの時に『あのお店は和紙みたいなものに入れて返してくれる。』等主婦同士で評判になり衣替えの時は必ずそのお店に持ってきてくれる。
- ② ①の結果固定客が増加する。
- ③ 周りの価格競争に巻きこまれにくい。
- ④ 周囲の他店より多少単価が高くてもお客様に納得していただける。
- ⑤ 総じて単価が守られ、固定客の増加を促し、顧客満足度もアップしリピートにもつながる。

三ツ星貿易株式会社

TEL:078-794-6763 FAX:078-794-0678 <担当>田中
URL: http://www.mitsuboshi-boeki.co.jp

接客業務を含め いい環境づくりは 経営者の"理念"で変わります

現在の仕事に誇りを持ち、日々お客様に喜んで頂くことに感謝し、常に課題の改善を図り、楽しい雰囲気導く事が基本です。

経営者の理念ひとつでお店は変わります。

全員の意識が高まり、人材確保の遠因、また相乗効果で売上げ増も期待できると思います。

キャンペーンによる成果配分など、報奨金・表彰制度を設けるのも速効性のあるひとつの案かと思われます。



この情報に関するお問い合わせ・ご注文は、
お気軽に右記の(株)上田商店 までお願いいたします。

☐電話 06(6633)4621
☐FAX 06(6633)4625

担当: 上田
(24時間受付中)

☐営業時間 AM 9:30~PM 5:00(月~金)
☐URL http://www.uedasyoten.com