



上田商店 ニュース

vol. 99

平成19年3月19日(月)

制作: 上田商店サークル会
毎月第3月曜日 AM8:00送信

繁忙期への準備はいかがでしょうか!?

クリーニング業は今や昔のような「待ち」の商売をしていると取り残されます。工場のシステムや最新鋭の機械を導入しても、「売る」力が無ければ自己満足の世界に終わり、お客様にも認めてもらえません。そこで今回は、付加価値(営業)、受付けの大切さについて、問題点を掲げ具体策について議論しました。また、受付けでのセールストーク(例)についても話し合いました。売りに直ちに影響する「受付け」です。参考になればと思います。 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、付加価値(営業)について話し合いました

業績の向上には、受付けの活性化が欠かせません。お客様との接点「受付け」の問題点を抽出し、具体策(しかけ)について意見をまとめました。

↑ 具体案 ↓

主な問題点

- 受付けと工場との連携
- 商品に対する知識不足
- 受付けの営業としての扱い
- 売るためのトークの認識
- サービス業としての自覚

↓ 具体案 ↓

- まずは、受付けで具体的に品物(石鹸、等)を販売してみる。教育として取り組み易く、本来の加工品営業に繋げていく。
- ポスター、チラシ、+ (プラス) ひと声運動を徹底させる。(3点セット運動)
- 各お店や各人の売上げを競わせる。成績に応じて報酬を用意する。

いち押し エビス製品 撥水効果に柔軟性をプラス

プラチナコート

大切な衣類に高級な仕上げを

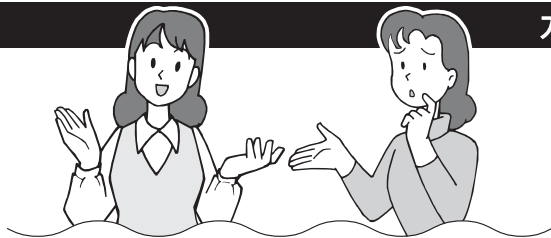
セレブな風合い・撥水・撥油・防汚	セレブな風合い・防虫・防カビ・撥水・撥油・防汚
プラチナコート	プラチナコートSR
● 礼服、シルク等に最適	● ニット類、オーバーコート等に最適

特徴 あらゆる繊維に撥水、撥油、防汚性を与え、更に柔軟性がえられます。生地を痛めず、色、通気性を損ないません。(プラチナコートSRは、さらに防虫・防カビ剤を配合)

性状・外観 いずれも 淡黄色透明液体

詳しくは当社まで 恵美須薬品化工(株) TEL: 06-6942-0055 FAX: 06-6941-9780

カウンター(受付け)でのセールストーク(案)



- 〈ウェットクリーニング編〉
- お客 主人の背広がタバコ臭くて困っています。臭いも取って欲しいのですが?
- お店 それでしたらウェットクリーニングがお勧めですよ!
- お客 どんな事をするのですか?
- お店 繊維が縮まない洗剤を使って水で洗います。臭いの要因は水で流れやすいので、ウェットクリーニングが最適なんです!
- お客 是非お願いします。

- 〈花粉ガード加工編〉
- お店 暖かい日が続いてますが、花粉症は大丈夫ですか?
- お客 そうなんです、困っているんですよ。
- お店 それなら、花粉ガード加工はいかがですか?
- お客 どんな加工なんですか?
- お店 はい、服全体に花粉が付かない様にコーティングします。家に持ち込む事がなくなりますから、家族の方にも喜ばれますよ。
- お客 通気性をそこなう事はないですか?
- お店 はい、大丈夫です。今ならキャンペーン期間中なのでお安くできますが、一度試してみませんか?
- お客 ではお願いします。

- 〈お試し加工サービス編〉
- お客 汚れにくくする加工ってあるんですか?
- お店 はい、それなら撥水加工がお勧めですよ。
- お客 え? 撥水加工は水をはじくだけの加工じゃないですか?
- お店 はい、確かに水や油から衣服をガードする加工ですが、同時に汚れもガードします。服も長持ちしますよ。
- お客 へえ~、そうなんですか?
- お店 ただ、着用頻度によっては服の摩擦で取れてしまうこともありますので、2~3ヶ月に一度は加工される事をお勧めします。今回は初めてなのでサービスでしておきます。
- お客 うれしいなあー、よかったら次回からお願いしますね。

★クリーニングは他の職種と違って、お客様の喜ぶ顔が見れたり感謝の言葉をいただける職業だと思います。受付の方に働く楽しさが伝わるといいですね!