

情報にアンテナをはれ！ランクUP店への

売上情報局

Googleマップを活用しよう！

～ お店のこと、ちゃんと伝わっていますか？ ～



お客様は「来る前に」お店を見ています！

今は、お店を探すときに Google検索やGoogleマップを使うお客様がとて増えています。地図だけでなく、営業時間・写真・口コミなどを見て、行くお店を決めている人も少なくありません。まずは、自分のお店を「お客様の目線」で検索してみましょう。



1 基本情報は正しいですか？

営業時間や定休日、電話番号などが実際と違っていると、せっかくのお客様が来店できないこともあります。



ここをチェック！

- ✓ 店名・住所
- ✓ 電話番号
- ✓ 営業時間
- ✓ 定休日 など



2 写真は見られています！

お店の外観や店内、商品写真などは、思っている以上に多くの人に見られています。何年も前の写真のままになっていませんか？



こんな写真を載せましょう！

- お店の外観
- 店内の様子
- 主な商品(印鑑・名刺など)
- スタッフの写真 など

3 口コミだけじゃありません

Googleマップは「口コミ」や「★の数」だけでなく、電話をかけたり、ホームページを見たり、経路を調べたりと、お客様が来店するまでの入口になっています。



特別な広告を出す必要はありません。すでにお店を探している人に、正しい情報を見てもらうことが大切です。

4 今月のチェック項目

スマホで自分のお店を検索して、次の項目を確認してみましょう。意外なところで「なんじゃこりゃ？」が見つかるかもしれません！

- ☑ 営業時間は合っている？
- ☑ 電話番号は合っている？
- ☑ 定休日は正しい？
- ☑ 写真は古くない？
- ☑ ホームページへのリンクはある？
- ☑ 初めて見た人に、何のお店か分かる？

月に1回、確認してみよう！



今月のひとこと

店頭を掃除するように、ネット上の店頭もたまには掃除してあげてください。
正しい情報が、お客様との新しい出会いにつながります！

今回のポイント

- ✓ Googleマップは「もうひとつの店頭」
- ✓ 基本情報・写真・口コミを定期的にチェック
- ✓ 特別な広告より、正しい情報を見せることが大切
- ✓ まずは自分のお店を検索してみよう！



接客の基本

接客のポイント！～一人ひとりが大切なお客様～

接客に不慣れな方、苦手な方は参考に、接客に慣れ過ぎた方は、基本に立ち返る為、現状容易でない集客、お客様確保の最優先となる接客のポイントを掴んでおきましょう。

お客様に好印象を与えるコツ

接客以外のお仕事は、慣れれば徐々に上達していきますが、接客に関しては、そうはいかないのが実際のところ。言葉掛けのタイミングが合わなかったり、流されてしまったり。自分がお客だった時の気持ちを思い出して、その時の心理に沿って声掛けを！



お客様来店時に、「いらっしゃいませ」と言うのは当たり前ですが、顔を見ずに他の作業をしながらは、感じが悪い！「このお客何も買わずさそう」と勝手な判断で、態度に出してしまう事が必要。挨拶は肝心！何をしても顔をあげ、お客様の顔を見て笑顔で「いらっしゃいませ」と言うように、人を外見だけで判断せず、どのお客様にも同じように接するよう心掛け。あとは、声が低いトーンの人よりも、高めの方が話しやすいのでいつもより、少し高めにお話するのも1つのコツです。

お客様に声を掛けるタイミングはいつ？

「いらっしゃいませ」と明るく言っても、次にどうやって言葉を掛け、アプローチして行ったらいいの？自分がお客の時は、お店に入った瞬間に「何かお探しでしたか？」なんて言われるとうとおしかったし、逆にいつまでも声を掛けられなかったりすると、「サービスが悪いな」なんて思ってしまう。なかなか、タイミングが...？



お客様に声を掛けるチャンスは足が止まった時！お店の中の商品をいろいろ見ている時は干渉しないで、興味を引く商品を見つけるのを待ちます。見つけた時は、必ず足と手が止まるので、すかさずそこで「それ、凄く人気の商品ですよ」なんて声を掛けると、自分と同じ物を分かってくれるんだ！って急に心の距離が縮まったりして。お客様の方からいろいろお話しで下さったり、会話が広がります。逆に、手や足が止まっていなくても、キョロキョロとしている時は目当ての物を探していたりすることが多いので、「何かお探しですか？」と声を掛けるようにしましょう。少し間があった場合は、一言「気がつかずに、お待たせして申し訳ありませんでした」と添えると印象度UPです。

お客様に声を掛けるタイミングの秘密

アプローチの仕方が上手いか下手かで、お店の善し悪しの第一印象が決まると言っても過言ではありません。なので、タイミングを見逃さないように、気配りは絶対に必要ですね。アプローチのタイミング（時間）はお客様一人ひとり違うのですが、店舗形態によってもアプローチのタイミングが違うようなので、自店の形態を踏まえて対応してみましょう。。



- ①路面店は早め。
- ②ショッピングセンター内は遅め。

男性と女性でもそれぞれタイミングは違い、男性は比較的早め、女性は比較的遅めのアプローチが良いとされています。ただ、上記はあくまでも参考なので、お客様から発するサインを見逃さないようにし、そのお客様にとって一番良いアプローチのタイミングをつかむことが重要です。

お客様にうち解けてもらう方法

初対面のお客様に声を掛ける時を想像してみてください。お客様の右側からと左側から。どちらに立って声を掛けた方がうち解けやすいのでしょうか。実は、お客様の右側から声を掛けた方がうち解けやすいのです。



人間は全く知らない相手の場合、警戒して無意識に心臓を守ろうとするらしく、右側から話しかけることで、お客様に安心感を与えるんです。また、真正面から声を掛けるのはNGのようで、人は前から話掛けられるほど警戒心が高まるようです。まず、お客様の警戒心を解くには、右側から声を掛けることをおすすめします。逆に、ある程度うち解けてリピーターのお客様には、左から声を掛けると、相手が弱点を自分に近づけている...と自分を近くに感じてもらいやすいです。

お客様を感動させる接客術

それは「サービスを先読みする力」です。「お客様に言われてからする」これは、サービスする側からすれば当たり前のことですが、「言われる前にする」ことでお客様に感動して頂けるのです。

例えば、お客様が商品を取りにご来店されたら、引取りの伝票用紙を出される前に商品を出す。（お客様の顔と購入された品を覚えておく必要があります）これは、お客様に驚かれ一回の接客で顔と購入した品物まで覚えてくれていた！と感動していただけます。感動して頂くためには、サービスする側は隠れた努力を行い、お客様の要望をキャッチして、細やかに対応をする。五感を研ぎ澄まして接客をすることは、大前提なことなのです。



信頼と感動を