

ご参考までに・・・飲食店で思うこと

「答えは直接お客様に聞く」

私は今まで、飲食店に行き、数々のクレームを助言してきました
どうしても、おかしいと思うことは、直接本社にも連絡しまして、
クレームというよりは助言をしてきました。(おせっかいでしょうけど)

最近では、もう・・・どうでよいやと、助言はあまりしません、
ウラをかえすと

クレームは宝であり、私は、たいへん貴重な意見と思うのですが
企業のなかには損失(クレーム)と解釈して弁解が多いんです。

ここで本題は、お客様の生の声を聴くのが重要で
よくある、アンケートの紙と鉛筆は、はたして有効なのか？・・・が、
今回の意見なんです。

私が経営者であるなら、食事後の精算時に、本日のご意見を
伺いたいと申し出て、「直接、答えを聞く」ことがよいと。

アンケートに協力されたお客様には、5%引くとか、次回割引とか
そのへんは、みなさまにお任せするとして…………。

要は、今日のクレームは今日中に解決することで、スピードが必要。

毎日の朝礼、閉店後のミーティングなどでは今日・昨日の出来事のクレームなどに対して参加された人は知らない、知らなかったは通用しないがポイント。

ミーティングが、その解決策など話す議題が毎日あふれ、活気あるものに変わると思います。

このことは、まあ… ● いつもの、どうでもよいお店か、
● 行くとたびに気持ち良い店だな…

の…違いであり、なにを目的に経営しているのかを問われるならば当然…後者を選択するもので、ただ、日々来るお客様が「すべて繁盛の答えを持っている」ことに気がついてほしい、また、即、「答えを聞く、システム」に変更する勇気と実践の繰り返しをお願いしたいと思い、提案しました。

(みんな、多少のクレームはたくさんもってますよ、ただそれを完璧に引き上げる対応がない)

◎ 個人店の強みは、うまく「生の声」を誘導させて

お客様の本音を聞き取っているように感じます、

「生の声」をいかしているのが、まさに個人店ではないでしょうか？

今回、ビジネスパートナーである米満氏の著書で紹介されまして
たいへん、ありがたく、感謝しております。

本を購入され、少しでも繁栄のヒントになればと思い、この文を作成
しております。

思い出しながらで、もうひとつ、

「知らない店を知っている店」に、してほしい。

来店時にお客様は、

すでに店のスタッフのプロフィールをすでに、知っているとしたら？

Aオーナーは趣味は……で。子供は？ ……小4年男。……幼稚園年中

B店長は……出身？ ……大学……高校……中学など、

あらゆる情報があれば、「ないよりはましで どこか接点があれば

お客様はうれしいものなんです」

いわば、逆にお客様の方から、お店とお友達になりたいんです。

でも、よく見るのが……

今では、よくお店に貼ってありますよね……店員プロフィール

しかし、そこに立って、じつーと見るお客様は少ないと思うのです。

ならば、みなさん独自に解決する方法を模索してください、
その行動が活気あるものになると思いますよ。

どうしても……？ わからない？

ヒントが欲しいときは、……いや、待ってください。

この本のなかに、そのまま解答がありますよ。

そのための本なんだから、よく読んでください。

直接、私にメールもOKです、思うことでよかったら話します。

よく、本を読んで

独自の行動して成果をあげて自分の価値にしてください。

個人商店だから、多忙で対応できないときは、

すみませんが時間の猶予とご理解をお願いします。

バランス福岡 古賀政之

balance-fukuoka@w7.dion.ne.jp

追伸

当社は美容室に材料を卸す業者です、よって飲食店のノウハウはほとんどありません。

自分がお店に入ってお客様の立場から思うことです。

さっそく、飲食店の方から意見をいただきました。

「直接、聞くのはいいなー、しかし、最近思うことがある、お店の門、顔が重要だと、おいしい、うまいはどこも当たり前だから、お客様は見た目の門で判断しては行って来るようだ」・・・との話でした。

また、「高級店になればなるほどに、お客様との密接な接客が重要になる」との意見もいただきました。

この件に関しては、私はシロウトですから、判断できませんが私が客なので、そういえば見た目かなーとも思います。

高級店は、そういえば知り合いがいるから、行っていました。

書きながら思いましたが、これも、本に通じるものだと思います。