

お客様との心の触れ合い チェックシート

これはある会社の社員全員が経営理念に沿い、仕事をしている姿を見て書き留めたものですが、取り立てて難しいものではないと思います。

1. お客様の立場になって考えている

- お客様が望んでいるものは何か？を常に考え提供している。
- お客様は、「いつも親身に対応してくれる」と言って下さる。
- 次回も来て下さることを考えて対応している。

2. お客様への対応ミスを常に反省、修復する努力を怠らない

- 不審に思うことがあれば、まずお客様の立場に立つ。
- 社員を信頼し、正しい判断を下せるよう、常に心掛けています。
- クレームが来るのを待たず、ことが起こる前に欠陥を修正している。

3. 友人のような認識をお客様に抱かせる

- お客様を、古い友人のように対応している。
- お客様への手紙は、個人的な手紙のつもりで書いている。
- お客様と最大限の人間関係を築けるよう、仕組みを整備している。

4. 人間味あふれたサービスを提供する

- お客様と名前呼び合えるような顔なじみになれるように努力している。
- お客様との間に、共通の話題を作るようにしている。
- “奉仕の心で仕える事”を仕事としている

5. 良い意味での意外性により、お客様の関心を引きつける

- 突然のサプライズプレゼントでお客様を驚かすことを心掛けています。
- オンリーワンを強化するため、独創的な工夫を心掛けています。
- 楽しく仕事をし、お客様にも喜んでもらえるように努めている。

6. 社員それぞれの個性を光らせる

- 社員全員が、経営理念に基づいた行動を取っている。
- 社員一人一人の持ち味により、会社全体のオンリーワンを作っている。
- 顧客満足と社員満足、会社満足が一致している。

お客様とのふれ合いについては各社どこでも最優先課題として取り組んでおり、様々な形ややり方を研究していることと思います。

しかし、なかなか思うように行かないのが現実です。

❖心と形の両面から考えてみましょう。心は経営理念から導き出される心のこもった交流です。形は次頁の感謝ハガキのようなアイデアです。