

第4章

販売・サービス上の CSのポイント

4-7 基本的な接客マナー

必修ポイント① 接客マナーの基本

●接客マナーのポイント

- お客様対応において、言葉づかいや行動でお客様に不快感を与えないマナーは当然であるが、それだけではリピート客の獲得にはつながらない。マナーに心を加えた「おもてなし」の対応がお客様に感動(ホスピタリティー)を与え、「今後もこの店を利用したい」と思っただけになる。おもてなしの基本姿勢は「誠意」と「真心」である。
- 接客やサービスに対するお客様の評価が厳しくなっている昨今、継続してご来店いただくためには「おもてなし」が重要な要素である。
- 販売員は、まず、お客様の買い物に役立ちたいという気持ちを持ち、「あの人がいるから」と言われるレベルを目指す。
- 第一印象の良し悪しが、その後の商談を左右する。第一印象で好感を持たれることが大切である。
- 公平に対応するのが接客の基本。見込み客だけでなく冷やかし客も含め公平に接する。
- お客様の心証が良くなるのも悪くなるのも言葉遣い。決して友達同士の会話にならないように気をつける。
- お客様への言葉遣いは、基本的に尊敬語。自分の行為に関しては謙譲語を使うようにする。
- 挨拶はコミュニケーションを図る上で、最初の入口である。入店客には常に「いらっしゃいませ」というおもてなしの気持ちを持って挨拶をする。
- 明るく気持ちよく挨拶するのは当然のこと。さらに状況に応じた対応を身に付ける必要もある。お客様の心理的負担を少なくするため、さらりと挨拶するような配慮も大切。
- その人の品性と仕事に対する姿勢が表れるのが身だしなみや接客姿勢、言葉遣い。接客や訪問時と同様、配送や設置、修理、工事時などの服装にも気を遣う。
- 職場での身だしなみの基本は清潔感と働きやすさである。最先端の服装やアクセサリーなどを身に付ける「おしゃれ」と混同しないように注意する。
- 身だしなみの基本が清潔感であれば、店の身だしなみの基本は店のクリンリネス。店の外観はもちろん、店内のPOPやポスター、展示台、商品などが汚れていないか、お客様に不快感を与えないように常に気を配る。
- 購入が決定しても、最後までフォローする。商談が終わったからといって、すぐに次の接客の準備をしない。

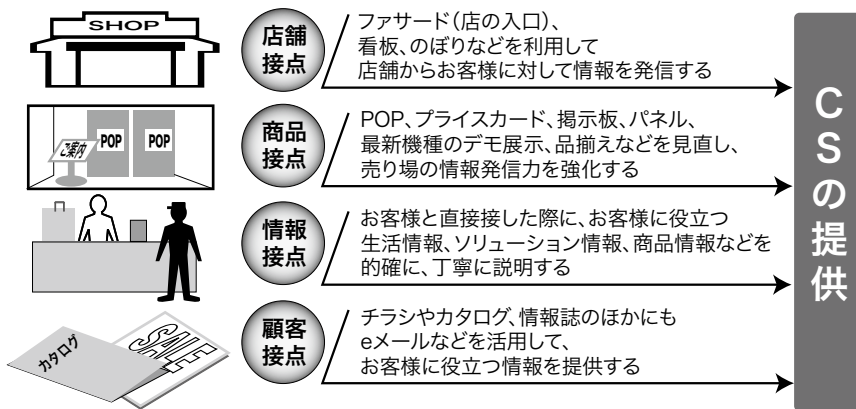
- お客様は、商品の単価だけでなく、最終的には従業員の専門的な説明・熱意、配送・設置の迅速性、アフターサービスの条件なども含めた、トータルなコストパフォーマンスで商品やサービスの購入を決定する。特に高額な商品ほどその傾向は強くなる。

●訪問時のポイント

- 家庭を訪問することは、お客様とのコミュニケーションを深め、顧客満足度を高める絶好のチャンスである。
- 訪問時刻を厳守することはもちろんだが、万一、約束の時刻に遅れる場合は、必ず事前に電話を入れて了承を得ておくことも忘れてはならない。
- 訪問者のマナーや言動などに対する受け止め方、訪問者にして欲しいことは、お客様により異なる。
- 家庭訪問を許されるということは、販売や顧客満足度をアップさせる絶好のチャンスともいえる。
- お客様宅でのすべての行動は、確認事項から始まる。何事も「……してよろしいでしょうか?」といった確認が不可欠である。勝手に各部屋を回って、家電製品の保有状況や、各製品の使用年数を確認するのは厳禁。
- 家庭訪問は一对一のコミュニケーションであり、たとえ小さな失敗であってもお客様に話し、誠実に商談・サービスを行うことが重要である。
- お客様は、自宅に訪問者を受け入れることに不安を感じる。まずは「第一印象」が重要で、お客様に不快な思いをさせず、不安感を払拭することが第一歩。

●電話応対のポイント

- 電話の応対は、相手の顔が見えないだけに接客以上に気を遣う必要がある。言葉遣い一つ一つがお客様の心証を左右するので、性別、年代、親しみ度などによ



顧客接点の重要な要素

敬語の種類

	丁寧語	尊敬語	謙譲語
見る	見ます	ご覧になる	拝見する
聞く	聞きます	お聞きになる	お聞きする
言う	言います	おっしゃる	申し上げる、申す
する	します	なさる	いたす
来る	来ます	お越しになる	参る
行く	行きます	いらっしゃる	参る、伺う
書く	書きます	お書きになる	お書きする
話す	話します	お話しになる	お話しする
与える	与えます	下さる、賜る	差し上げる、進呈する
持つ	持ちます	お持ちになる	お持ちする
いる	います	いらっしゃる	おる
食べる	食べます	召し上がる	いただく、ちょうだいする
会う	会います	お会いになる、会われる	お目にかかる

●バイト敬語

- コンビニや飲食店のアルバイト店員が使用している独特な敬語。バイト敬語には、違和感をもつお客様もいるので、尊敬語や謙譲語で話すよう心がける。

例 よろしかったでしょうか→よろしいでしょうか。

1000円からお預かりいたします→1000円をお預かりいたします。

●二重敬語

- 1つの言葉に同じ種類の敬語を二重に使用する敬語。敬語を二重に使用することは間違いである。相手がまわりくどく感じるので気をつける。

例 おっしゃられました→おっしゃいました。「おっしゃる」と「られる」が尊敬語で二重敬語である。

●クッション言葉

- 会話の中でクッション役をする言葉である。相手に何かをお願いしたり、お断りや異論を唱える場合に使い、一呼吸おいて用件を伝えると、相手に対する思いやりや配慮が伝わり、クッション言葉があるだけでコミュニケーションはスムーズになる。

例 お願いする場合は「お手数ですが」、お断りする場合は「誠に恐縮ですが」、異論を唱える場合は「ごもっともですが」などを話の前につける。

●「させていただく」の多用

- 「させていただく」を多用すると、話が聞きづらくなり、違和感をもつお客様がいるので、注意が必要である。

お客様に対する言葉づかいの例

誤りの表現	正しい表現
お客様のおっしゃられる通りだと思います。	お客様のおっしゃる通りだと思います。
御社の社長がおっしゃられました。 御社の社長が話されました。	御社の社長がおっしゃいました。 御社の社長がおっしゃっていました。
斎藤様がお越しになられました。	斎藤様がお越しになりました。
鈴木部長はお戻りになられますか。	鈴木部長はお戻りになりますでしょうか。
お客さまがおいでになられました。 お客様が参られました。	お客様がおいでになりました。 お客様がお見えになりました。 お客様がいらっしゃいました。
お問い合わせいただいた 鈴木様でございますね。	お問い合わせいただいた鈴木様で いらっしゃいますね。
紙バック式とサイクロン式の どちらの掃除機にいたしますか。	紙バック式とサイクロン式では、 どちらの掃除機にさせていただきますか。
お目にかかりましたか。	お会いになりましたか。
新製品の資料は拝見されましたか。	新製品の資料はご覧になりましたでしょうか。 新製品の資料はご覧になりましたか。
どうぞ温かいうちにいてください。	どうぞ温かいうちにお召上がりください。
弊社の担当者にうかがってください	弊社の担当者にお聞き(お尋ね)ください。
用件は聞いていますでしょうか。	何か承っておりますでしょうか。
少々お待ちくださいますか。	少々お待ちいただけますか。
少々お待ちくださいますか。 スマートマスター資格を持っている 担当者と呼んできます。	少々お待ちいただけますか。 スマートマスター資格を持っている 担当者と呼んでまいります。
エアコン担当者に用件をお伝えします。	エアコン担当者に用件を伝えます。
配送部門に要件をお伝えしますので、 しばらくお待ちください。	配送部門に要件を伝えますので、 しばらくお待ちいただけますか。
今までの説明で分かりましたでしょうか。	今までの説明でご理解いただけましたでしょうか。
もう一度言っていただけますか。	もう一度おっしゃっていただけませんかでしょうか。
もう一度来ていただけますか。	ご面倒をおかけいたしますが、 もう一度ご足労願えませんでしょうか。
恐れ入りますが、のちほど電話を いただけますか。	恐れ入りますが、 のちほど電話していただけませんかでしょうか。
了解しました。	かしこまりました。
明日は定休日のためお休みいたします。	明日は定休日のため休みとさせていただきます。
本日、田中はお休みをいただいております。	本日、田中は休みをとっております。
販売させていただいております。	販売しております。
ただいま田中部長が参ります。	ただいま部長の田中が参ります。
店長はいらっしゃいません。	店長の田中はただいま外出しております。
この商品の価格は、1000円になります。	この商品の価格は、1000円でございます。