

2023.
3.9

印象に残る仕事と、忘れられないよう努力する

先日、ほうみのUP全体の政策発表会が開かれました。
とてもよく準備された発表会で、本部のユリママネージャーや、新しく入社
したばかりの人達も楽しめたと思います。あれだけの準備をするのは、
本当に大変だったと思います。皆さんも機会があれば、いろいろな企画
だったのか、出席した方に尋ねてみてください。来年も楽しみにしたいと思います。
さて、その発表会の最初の話で私はこんな話をしました。

主題に書いた「印象に残る仕事と、忘れられないよう努力をする」という話です。
弊社の掃除の仕事は、定期で何う割合が、いまだ低く、HPや本部紹介
からの流入に頼っており、売上げの大半は「初めまして」のお客様で占めら
れています。ココを何とかしたいと考えており、初めてほうみで掃除を
された方が、次に掃除をしたいと思った時に、もう一度弊社に注文
してくれるかどうか、重要なポイントです。リピート率です。

ダスキンと違い、定期的に会う機会が無いので工夫が必要です。
掃除の腕が確かなものであることは当然のこととして話を進めて行きます。
そこが欠落していたら、サービスを提供してはならないレベルです。

うちのサービスは、そこは問題無いと信じています。

でも、いいとお客様というのは、私達の技術の高さというのを覚えていて
くれません。そもそも素人なので仕方ありませんが、恐らく、別のエアコン掃除、
業社のやった掃除を見ても、どちらが丁寧で、どちらが雑なのか見分けは
つかないでしょう。もちろん、ダスキンは目の届かない所も綺麗にするのですが、
そのようなお客様に、次の機会に指名いただくのは、良い印象を残して
いる人達です。これはよく聞く話ですが、どんな会話をしたかも
覚えていないし、名前も忘れた。でも、とても良い印象の人だった事は覚えている
という話です。そうであるならば、私達は、掃除の技術を磨くだけでなく、
接客にも、同じくらいエネルギーを注ぐべきではないでしょうか？

笑顔、言葉使い、口調、わかり易く丁寧な説明、誰がやっても、良い印象
を与える組織でありたいと思います。

誠意を込めて行なったサービスが接客によって光が当たり、

お客様の心に印象深く刻まれるようにするのです。

でも、それを行っても簡単に次の指名は来ません。

2023.

3.9. No2

なぜなら、人は忘れる生き物だからです。

私達に注文を出そうと思ってくれたのに。

そうそう、たしかダスキンに頼んだはず...と、別のHPに入ったり。

100番100番に電話されてしまったり、次に逢えるとしたら、偶然!にか
あり得ないでしょう。これはよく起きている事だと思います。

お客様は折角、ほづみの掃除をイメージして注文したのに。

あれ? 前の会社と違うのかな? とガッカリしてしまうでしょう。

このような注文の迷子を出してはならないのです。

良いサービスをして、良い接客をしたならば、時折り情報を発信して、
自分の存在を忘れられないようにしておく事が、迷子を防ぐ優しさ
ではないか? と感じます。そして、2度、3度...と受注を重ねるうちに
しっかりと覚えられ、お気に入りへと昇格します。お客様に迷わず注文
を出せるようになるのです。是非ともそこを目指したいと願っています。
嫌がられる押し売りの営業ではなく。

そろそろ掃除を頼まなきゃ... と思っていた所へお得な連絡が来た。
本当に気が充ちている、と言って貰えるようなきめ細かい活動です。

そうしたソフトなアナウンスには、LINEやメール、チラシでのお知らせに効果か
あります。それで掃除に行きた際には、作業の間に公式LINE登録を
行ってもらおうよう、努力を継続して行きたいと思います。

お得なキャンペーンの時に狙って掃除をしてもらえたら、私達もお客様も
一緒に喜べます。

こうした取り組みを全ての事業で浸透させるために、全店で取り組んで
もらっている訳です。

ケア・メリー、ターミ、ダスキン・ヘルス、エコライフ、共通で取り組める事で、
時間が経つにつれて効果が現れる内容ですので早めに広げて行きましょう。
又、反応があった際にツボを押さえた商談ができるよう、日頃から商品の勉強や
広めのロープレを行い、準備を欠かさぬようにしたいと思います。

そのような努力が身を結べば、お客様にとって、更に忘れ難い存在と
なれるでしょう。