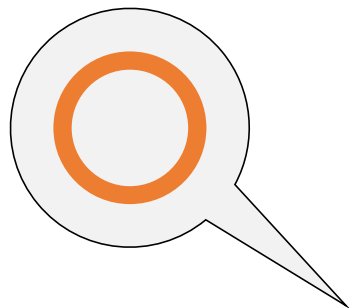


接客の重要性と管理者の役割
を確認しよう

スタッフからこのような意見を良く聞きます
「品出しに忙しい時は挨拶よりも商品を出す
ことが先！挨拶する暇があったら商品を出
してお客様に買ってもらうべきでしょう」



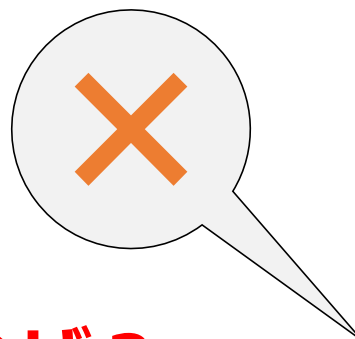
あなたはこの意見に対してどのように答えますか？



なぜ？

挨拶があっても商品がなくてはお客様は不満でしょう、

だから○です！



なぜ？

商品があっても挨拶もされない店は選ばれない、

だから×です。



“○”なのか？本当に“×”なのか？もう少し考えてみましょう

商品がなければそのまま
去っていく・・・

でも

感じの良い声かけ
(挨拶)があれば
「○○はないの？」と
聞いてくれるのではないか

欲しい商品があればそれは
確かに売れる。

でも声かけ（挨拶）がなければ
それしか買わない

でも

感じの良い声かけ
（挨拶）があれば
+アルファの商品が
売れる可能性がある