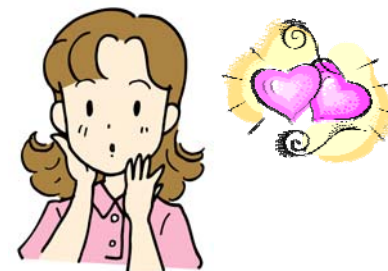


月刊あずかりくん 2007年3月号



お客様を知れば接客は変わります

～スムーズな受付で、店員さんのストレス軽減を！～

スムーズな受付は 店員さんの心の負担を軽くします。

すべてのお客様の事、覚えていますか??

ヘルプさんや新人さんでお客様のことを知らないと...

- 常連客様に仕上げや加工を伺い、嫌がられてしまったり
- お客様からの細かい注文にぱっと応えられず、戸惑ったり...



お客様をよく知っていたら...

- お客様の「いつもの」受付を自分から確認できます。
 - 以前使っていた加工も、感想を伺いながらお勧めできます。
- お客様からの信頼・安心を得られます!



直接、お客様と接する受付だからこそ、迷ったり、ミスをしたり、時間がかかったりすると、お客様は不安や不満を抱いてしまいます。相手の事がよく分からないために受付に手間取り、接客の雰囲気が悪くなってしまうのは、店員さんにとってもストレスですよ?

今回は、あずかりくんを使って、その様なストレスを軽くしていただくためのご紹介です。

何人お客様がいても 一人一人覚えて、お知らせします！

お客様一人一人に即した情報はCS情報に入られます。お客様がどんな方か、どんな事でも入力可能。店員さんの代わりに覚えておいて、お知らせします。

CS 情報	クレームあり:色落ち	2007/ 2/24
	常連客様です!	2006/ 1/15
	Yシャツたたみ	2007/ 2/ 1
	DM発行済み	2007/ 2/ 1

00001: ライト 太郎 様

クレームあり:色落ち 2007/ 2/24
常連客様です! 2006/ 1/15
Yシャツたたみ 2007/ 2/ 1
DM発行済み 2007/ 2/ 1

名前 ライト 太郎 様 (51才 90才)

電話番号 03-3653-4311 会員客

誕生日 月 日 性別 男

累計売上 79,990円 来店回数 106回

ポイント OP(0) 未収金 0円

最終来店日 2007年 2月24日

会員有効期限 2007年 2月26日

担当者: 担当者 1

• 例えば、DMを発行したお客様がいらっしゃったら...

CS情報に入力しておけば、店員さんの方から利用を呼びかける事ができます。次回の来店につながられるかも知れません。

• 前回クレームを受けてしまったお客様だったら...

アフターフォローの声掛けや、同じ間違いを防ぐために気を付けられます。

他にも

お客様の事を確認する工夫がたくさん！

よく来ていただいている常連さん相手にミスをしてしまうと大変ですよ。あずかりくんでは、お客様を呼び出すと、その方の特徴が確認できます。

見た事のある方だけど、
どんなお客様だっけ？



• MMコード



例えば「◎はお客様」など、お客様の長を記号で表示。伝票にも印字されるので、お渡し時や工場など、レジのない状況でも確認できます。

• 会員ランク



ランク表示で優良お客様もぱっと確認できます。

来店履歴	
2/24	2/18
3時-17時 Yシャツ	スリービ
全6点	ジャンパ
2,850円	全4点
未渡し	2,300円
	一部渡し
2/11	2/3
Yシャツ	紳士上着
全6点	Yシャツ
1,400円	全6点
お渡し済	1,930円
	お渡し済
1/28	
紳士上着	
Yシャツ	
全6点	
1,330円	
お渡し済	

• 来店履歴

過去5回の履歴が表示されます。来店頻度や出された商品が一目でわかります。仕上がり日を伺う時の目安にも。

2/24
カラーYシャツ
Yシャツ
全6点
2,850円
未渡し

そのお客様がどの様な方なのか一目で分かるため、お客様に合わせた対応をしやすいです。

常連お客様からの いつもの注文にぱっと応えるために...

あずかりくんのでる順は、
お客様ごとによく出される上位10点の商品キーを自動で作ります。



- いくつかの分類を開いて商品を探さなくて済むため、
 - 打ち間違いを減らせます！
 - 手早い受付が可能です！
- 図の様に「Yシャツタタミ」がトップにある場合なら、CS情報と同様、「今回もいつものタタミ仕上げで宜しいですか？」など、お客様に合わせた接客に役立ちます。
- お客様をお待たせすることなく、いつもの受付が出来るようになります。

雰囲気の良いお店作りにも...



- 情報とは、「何かを判断したり行動を起こしたりするための知識」と言われます。
- ベテラン店員さんの様に、お客様をよく理解していれば、判断や行動がしやすく、戸惑ったりストレスを感じたりする事も少なくなるのではないのでしょうか。
- 店員さんに気分良く作業していただければお店の雰囲気も変わってくると思います。



**明るい雰囲気で、お客様に「また来たいな」
と書いていただけるお店にしていきたいです！**