



2018年度第2回TeMA-CA会

明日から即実践できるCAロープレ

～心に響く会話力を鍛えよう～

2018年11月15日(木)、第2回目の勉強会を行いました。7月に行われた第1回勉強会の「加工ロープレ」では加工の説明は丁寧で分かりやすく出来たものの加工の説明が先行してしまい、お客様のお気持ちが置き去りにされてしまった印象が残りました。今回はその課題を克服すべく40名限定で、お客様へどのような言葉を投げかけご要望をお伺いするか? 「心に響く会話力」を学びました。

第1部 運営委員によるロープレデモンストレーション

「お客様の心に響く会話でお悩みを引き出し、的確にお勧めの加工をご提案し満足して頂く接客」とはどのようなものか? よりわかりやすくするためにCA運営委員が同じシチュエーションで「普通の接客」、「悪い接客」、「CAらしい接客」を披露し、その違いを見て頂きました。

そこそこの笑顔と当たり障りの無い会話の「普通の接客」、お客様の言葉に耳を貸すことなく一方的に終わらせた「悪い接客」、さあ、これに対し「CAらしい接客」とは…?

「今日は寒いですね、どうぞ店内で温まっていてくださいね。」と、最初のアプローチからお客様の心をしっかりキャッチ! そこから高校生の息子さんの将棋部の話題でさらに意気投合、つつい話をしたくなるような相づちを交え、将棋の知識を活かした声掛けをしていきました。最近彼女ができて臭いを気にする息子さんが、ファブリーズを使用していると聞きすると、臭いとごわつきには「汗抜き」を、将棋部だから正座することが多く、ズボンの折り目が無くなりやすいとの声には「折り目加工」と、お悩みシーンに合わせた加工をご提案しました。結果三者の中で一番料金を頂き売り上げにも貢献することができました。勿論お客様もご満足の笑顔! 演じたスタッフたちに会場の参加者も笑顔と拍手!

第2部 明日から即実践できるCAロープレ

まず1班6名を2つに分け、各々用意されたシチュエーションからロールプレイングを作成しました。一通り形になった後、お互いに披露し合いどちらか一つを選択。その後は今回勉強会初の試みとして、審査員からのフィードバックを途中に入れました。

ロープレ組立途中に、審査員の中村副理事長・杉崎リーダーの前で披露し、「お客様の心に寄り添う接客」となるためのアドバイスを頂きながら修正したので、CAの方向性をその場にいる全員の心に落とし込む事ができました。フィードバック後はチーム一丸となって、より活発な意見交換をし、更に完成度を上げていきました。



さあ、いよいよ全5班による「心に響くCAロープレ」の発表です!

例えば「ポケットの確認はお済ですか?」の言葉がけに対し、フィードバック後は「いつもポケットまでチェックして頂きありがとうございます。」という寄り添いの言葉がけに変えた班の発表…。

なるべくお金をかけたくない40代主婦のお客様がご主人のズボンを持って来店。「汗抜きをしておくとお肌触りがよくなりますよ!」という提案に対し、フィードバック後は「毎回のドライ洗い」と「汗抜き」の違いを分かりやすく説明し、「保管中に黄色く変化して着用出来なくなることを考えると結果的にお得だと思いますよ!」とアドバイス。「そうよね、新しく買う事を考えたらその方がお得よね!」と、お客様も納得! 皆さんもこの違いはお分かりですよね? このように、フィードバックを先に頂いたことで、ある班は言葉の遊びを入れたり、ある班は表情や声の抑揚に工夫をしたりと、どの班も見違えるように変化しました。このように短時間で方向修正ができる対応能力の高さは流石CAだと思いました。

最後に杉崎委員長から、「お客様との会話がなくては、お客様に喜んで頂けないという事を実感してもらい、大成功の勉強会だった」と総括があり、明日から即実践するべき価値ある勉強会となりました。



受講者の声

- ・参考にしたいフレーズ、言葉の組み立て、話の広げ方など、たくさん勉強になった
- ・フィードバックで具体的なアドバイスが頂けて得るものが多くかつすぐ実践出来る
- ・自社での研修にすぐ組み込み、会話メインのロープレ研修をしたい

他 多数の
「参加して良かった!」
を頂戴しました!!