



2015年度第2回TeMA-CA会

「おもてなしウォッチング」 ～会話のキャッチボールトレーニング～

2015年11月18日(水)第2回

TeMA-CA会勉強会が行われた。

今回は、前半は銀座に出かけて行き、おもてなしを受けてお客様の立場になって気付きを得る体験をし、後半はクリーニングセンターにてまとめを発表した。

銀座には老舗コース4人×3班、ブランドコース4人×2班、カジュアルコース4人×2班で行き、それぞれ設定したシチュエーションで接客を受けてきた。

ある老舗店では、「一週間後に控えた上司の快気祝いの果物を見に来た」という設定で話を聞いた。

まずは家族構成でお勧めするものが違うことやお薬の飲み合わせでお勧めできない物がある、とかこちらが気付かない事に気を遣ってお勧めしてくれた事に驚いた。その他、どの様な味なのかと聞いたところとても的確で気取らずに伝えてくれ共感できた。

ひとしきり話すと「ごゆっくり店内をご覧ください」と声をかけてずっと身を引いた店員は全てがさりげなく、店を出た後とても気持ちのいい感動をあたえてくれた。どの店も商品知識が豊富で勧め方もスムーズ。

共感力も高くこちらに喋らせる技術も高い。

私たちの接客は銀座ではまだ当たり前のレベルなのだと感じた。

参加者の感想では、

「買うか買わないかわからないお客に対して、精一杯おもてなしする姿にふれ、また来店してくれるのが当たり前と思いがちなところを見直せた」

「活き活きとした接客は敷居の高さを感じさせず共感できた」

「自社の工場や社長の方針も理解することで会社に対する信頼感が増え説得力のある接客ができると思った」等、今後に活かしたい!というものが多かった。

今回の勉強会で私たちが銀座という場所で異業種の接客を受け、お客さまがワクワクする接客とはどういうものなのかという事が体感できた。もっともっとCAとしてお客様に気持ちのいい感動のあたえられる接客ができるよう勉強していきたい。

TeMA
Textile Maintenance Association



～2015年CA合格おめでとございます～

国際クリーニング(株) 豊島 栄美子 / (株)白富士 芝木 由美
 (有)武蔵野クリーニング商会 佐藤 美枝
 (株)渡辺ドライ 松沢 香奈・佐山 奈津実
 穂高(株)ポニー化学ドライセンター 安部 幸
 (株)ブル・ヴー 大堂 康子 / (株)浜松白洋舎 大橋 裕子
 (株)加賀屋商会 岸本 佐知子・橋爪 雅美
 (株)クラネス 荒井 麻衣子・中城 愛
 (株)オートランドリータカノ 熊谷 真紀子