

## 品切れの時の5段階の対応で、流行るお店と流行らないお店の差がつく。

文・イラスト 中谷彰宏

text &amp; illustration by Akihiro Nakatani

**同** ジコーヒーショップでも、繁盛しているお店と、繁盛していないお店に分かれます。

繁盛するかどうかは、味ではなく、お店のスタッフさんの対応の差だという事です。

ある人気コーヒーショップでの出来事です。

そのお店では、スティック型のインスタントコーヒーも売っています。

そのコーヒーショップの味が僕は好きなので、テイクアウトのコーヒーと一緒に、インスタントコーヒーも買っていました。

その日は、いつもの棚にコーヒーは見当たりませんでした。

レジで「インスタントはありませんか」と聞きました。

ここから流行るお店と、流行らな

いお店で、分けられるところです。

5人の対応が分かります。

①「棚になければ、ないですね」

②「棚まで見に行つて、「ないですね」(いつも買っているから、棚は見たんだけどな)」

③「棚にないのを見て、バックヤードに戻つて「ないですね」

この3人は、売上げを逃しています。

④「明日、届くように手配しました」

⑤「明日12時までに、届くように手配しました」

時間を言ってもらえないと、せっかく来たのに買う事ができず、「明日届くつて言ったじゃないか」ということになりません。

同じ出来事に対して、5段階の対応に分かれるということなんです。

この日は、③までの対応でした。

**たくさん買うお客様への対応で差がつく。**

近くに同じ系列のコーヒーショップがあったので、もう一軒のお店に行きました。

ここには、店頭で6箱並んでいました。

2箱の予定でしたが、いつあるかわ

からないので、6箱全部、レジに持っていきました。

ここからでも、2人の対応が分かれます。

①「たくさん、ありがとうございます」

②「足りましたか」

あるだけ全部取る人やたくさん買う人は、もつと必要だったかもしれないのです。

単に売上げを伸ばすためではなく、お客様への心配りの差になるのです。

品切れの時は、その商品の売上げを損失するだけではなく、そのお客様の未来の売上げ全てを失う事になるのです。

品切れで、ますますお客様にファンになっていただくこともできません。

品切れで、ますますお客様にファンになっていただくこともできません。

品切れで、ますますお客様にファンになっていただくこともできません。

品切れで、ますますお客様にファンになっていただくこともできません。

品切れで、ますますお客様にファンになっていただくこともできません。

## Profile

1959年生まれ。主な著作に「グズグズしない人の61の習慣」「5代がもっと楽しくなる方法」「頑張らない人は、うまくいく」他1000冊を越す。

【中谷塾】で講演活動を行う。詳しくは、HPで。

<http://www.an-web.com/>



Akiko No.

