

「残念なお店」に入ってしまったのは、ハズレでなく、アタリ。

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

「残念なお店」に入ってしまったこととがあります。

「残念なお店」に入ってしまったら、運が悪かったと考えないことです。

「チャンス1」「残念なお店は、どこが残念なのか」を具体的に探してみることで。

この時、漠然と残念と考えないことです。

残念な理由は、具体的にあります。

「残念なお店」は「ダメなお店」ではありません。

せつかくいいところがあるのに、何かの理由で「残念な結果」になっている「もったいないお店」なのです。

1%の「いいお店」と1%の「ダメなお店」があるだけです。

98%は、「もったいないお店」なので

す。

たとえば、明らかに一人で来ているのに「何名様ですか？」と大声で聞く

お店は、残念です。

「何名様ですか？」は、後ろに行列ができている時にする質問です。

あきらかに、ガラガラなのに、一人だからと、狭い一人席に案内するお店は残念なお店です。

スタッフがダメなのではありません。

「あとから、団体のお客様が来た時用に、広い席は空けておこう」と、一生懸命考えたのです。

あとから、またあきらかに一人のお客様が来て、隣の小さいテーブルに案内されました。

店は、広いのに、お一人様が2名、くっついて座っています。

「そのほうが、サービスがしやすいから」と、スタッフは一生懸命考えたのです。

「チャンス2」「自分だったら、何をどう変えるか」という具体的な作戦を考える。

「なんとかする」「変える」「工夫する」ではダメです。

抽象的なことは、作戦とは言いません。

たとえば、(作戦1)アイドルタイムだったら、一人のお客様でも、広い席にご案内する。

(作戦2)「お好きな席に、どうぞ」といつて、遠慮して、小さい席を選ぼうとしたら「どうぞ、広いテーブルをお使いください」とすすめる。

(作戦3) お店が空いている時は、離れて伸び伸び座ってもらう。

自分のお店ではなかなか気づきにくいですが、よその残念なお店で気づくことで、自分のお店でも似たようなことが起こっていることに気づいて、改善することができます。「残念なお店」に入ること、ハズレではなく、アタリなのです。イラッとしなくて、ニコニコできますね。

Profile

1959年生まれ。主な著作に「グズグズしない人の61の習慣」「50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/>

