

「松」と「上」の違いを説明できるお店が、繁盛する。

文・イラスト 中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

「お客様は、何を基準にお店を選んだのか」と聞かれました。

「話が通じる」とは、ムリがきくとか、ワガママが通るといふことではありませぬ。

例えば、メニューに、50000円のコースと80000円のコースがあります。

「50000円と80000円では、どう違うんですか」とお客様が聞きました。「はい、80000円のコースの方は、スペシャルメニューになっております」とスタッフが答えました。

これが「話が、通じない」といふことです。

話が通じない人の残念なところは、

通じていないことに、気づいていないことです。

「どう違うんですか」とは「何が追加されるんですか」ということを聞いているのです。

オマール海老が入るなら、80000円にしようかという判断ができるのです。

「スペシャル」というだけでは、80000円のコースはオーダーされませぬ。客単価を下げることになりませぬ。

それだけではなく、「このお店は、通じない」とがっかりされて、次回から別のお店に行かれてしまいます。

そこで、客数減にもなりません。ちょうど、そこへ店長が通りかかったので、「どう違うんですか」と聞きませぬ。

店長さんは、こう答えました。

「あつ、80000円のコースは、もう売り切れなんです」

ここで、説明していれば、次回来た時、オーダーしたかもしれませぬ。

次回、80000円のコースを食べに、来たかもしれませぬ。

「どう違う」と聞いているのに、「売り切れだから、説明しても意味がない」という返事になっているのです。

帰りに、お会計係の人にも、聞きませぬ。

した。

「80000円の方は、より高級な食材を使っております」

そうなると、50000円のコースを選んだ人が、ケチということになってしまいます。

「80000円の方は、国産牛になっております」と言ってもらえたと、好みで選んだことになるのです。

お客様としては、値段で選んだと思われのが、切ないことなのです。

外国人スタッフの方が、日本語が通じるお店が増えていきます。

気の利いたことを言うことだけが会話ではないのです。

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://an-web.com/>

