

お客様とのコミュニケーションの工夫を探るヒント

考え方

様々なコミュニケーションの方法を知る

販売促進の鍵となるのは、コミュニケーション活動です。コミュニケーション活動は店頭・店内で行われるものと、店外・メディアを使ったものに大別できます。両者の連動によって一層効果が高まります。

ポイント1

接客の距離感を見直そう

お客様への距離感を見つめ直す

寄り添った対応をするのか、それともあえて少し距離を置くのか。接客の判断は難しいものです。お客様に喜んでもらうために、それぞれのお客様に対する適切な距離間とは何かを見直しましょう。

ポイント2

ネットを使った販売促進にチャレンジしよう

販売促進の必須ツールであるインターネットを活用する

インターネットは、商品・サービスの販売や宣伝だけでなく、自店のブランディングにも役立てられます。また、SNSの活用は、新たなお客様の獲得や既存のお客様との結びつきを強めることにつながります。

ポイント3

自店でイベントを行ってみよう

自店でのイベントやお客様とのサークル活動を検討する

例えば、自店でマルシェやワークショップなどを開いたり、店主やスタッフの特技や趣味を活かしたサークル活動を行うことが、お客様との関係づくりに役立てられます。

ポイント4

集客ツールを見直そう

また来店したくなる仕組みをつくる

ネットの活用は取り組み方次第で高い効果が見込めます。一方で、手書きのDMによって来店率向上につながっているお店もあります。自店で無理なく続けられる再来店の仕組みについて検討してみましょう。