

仕事と論語と蕎麦打ちが大好きな月本康寅がお届けする

たんぽぽ通信

◆集客・営業・広告・販促・マーケに役立つビジネスコラム 2017年11月2週号

■集客・営業・広告・販促に役立つ心理マーケティング

■『笑顔は最良の戦略』

先日、出張先でホテルにチェックインした時のこと。

「こんにちは、予約した酒井です。」

「酒井様、お待ちしております。」

と言いながらフロントの女性が予約状況を端末で調べています。

するとその女性が **さわやかな笑顔** でこう言いました。

「酒井様ご予約を頂きありがとうございます。」

誠に勝手な申し出で恐縮ですが本日〇〇円の差額で

今のお部屋のおよそ倍の広さのお部屋もご用意できますが・・・。」

私はその申し出を受けて、広い部屋に変えてもらいました。その女性はマーケティング的に言うとアップセルに成功したわけです。

ある日、レストランに入りました。対応してくれた女性は目を合わせもせず、「喫煙、禁煙どちらですか？」と能面のような表情で聞かれました。同じサービスを受けるなら笑顔がいいですね。

出張先でコーヒーショップに入りました。対応してくれた男性は **さわやかな笑顔** で

「店内でお召し上がりですか？それともお持ち帰りですか？」

と言いました。私は持ち帰ってホテルで飲もうと思っていたけれど、笑顔とお店の雰囲気がよいので店内で飲むことにしました。同じサービスを受けるなら笑顔がいいですね。

きっと、あなたも同じサービスを受けるなら笑顔がいいでしょ。それはあなたの会社やお店にやってくるお客様もきっと同じです。

「笑う門には福来る。だからいつもニコニコしている人が金持ちになる。笑顔は1円のコストもかからない最良の戦略なのである。逆に自分の感情をコントロールできない人は金持ちになれない。」

(客家大富豪の言葉)・・・しかも笑顔でいるとストレスが緩和されて 免疫力もアップするそうです。

●本記事は契約のうえ、ビジネス心理学講師・酒井とし夫さんが寄稿しています。



私の
約束

リフォームの提案は、お任せください！

知識と智恵と豊富な経験で、必ずあなたの悩みを
ズバリ 解決します。

月本建設（株）代表取締役 月本康寅

電話/086-275-0676

FAX/086-275-5267

メール tsukimoto-cop@wind.ocn.ne.jp

ホームページ

月本建設

検索

4つの資格のプロ
だから安心です！

1級建築士

1級建築施工管理技士

1級土木施工管理技士

宅地建物取引士

「頼んで良かった」(v^v)と言われる会社です！