



「思わず寄りたい」 お店づくりにチャレンジ【第11回】

テーマ3: ディスプレー・サービス編 その2 (サービス)

前回のディスプレイと共に、工夫を凝らした“サービス”で、お客様との『絆』を深めましょう。「ファサード」(店舗外装)でお客様を立ち止まらせて、「商品の陳列・演出」で対面販売スペース(什器)まで引き寄せ、いよいよそこからお客様との会話が始まります。

「売場・商品・接客」について、日常のお店のサービスを、お客様の立場になって、今一度確認してみましょう。まずはお客様が受ける第一印象を感じてください。感謝の気持ちをお客様に伝え、また明日も来店していただくには、どうしたら良いのでしょうか? 毎回「繁盛店訪問」で紹介されているサービスやアイデアの事例をまとめてみました。

サービス・アイデアの事例

1. 喫煙スペース



喫煙者にとって、店頭のスタンド型灰皿の設置は、“ここで一服”の大事なスペースになっています。「灰皿が、吸いがらなどで山になっていないか! 煙が出ていないか! 常に清潔さと安全を心がけています」

2. 手作りの粗品



趣味でハギレ布や毛糸等を利用して、暇な折に季節や催事にちなんだマスコット人形や小物を手作りしています。「店頭飾ったり、お客様にプレゼントしたりして、とても喜ばれています」

3. 看板娘



看板娘はもちろん、看板猫でも看板犬でも、人形でも店の“看板”になります。「会いたくなるような独自の“看板”があることで、お客様の来店機会が増えています」

4. 地域社会への貢献



“警察官立寄警戒中”や“子ども110番”“たばこ組合加盟店”などを掲示して、お店の信用・信頼をアップしています。「地域社会への貢献を明示する店頭ステッカーにより、お客様に安心感を与えています」

★ほかにもこんなサービスもあります!

- ① 手作りPOP
お薦め商品の紹介等を、手書き文字やイラストでアピール。
- ② 手作りチラシ
お客様へのお知らせやお役立ち情報等を、文章にまとめてプリントしてお渡りする。
- ③ 貸し傘
突然の雨の際、店頭で傘を用意し無料で貸出。
- ④ 携帯電話充電
店頭で携帯電話用の急速充電器を設置。
- ⑤ オリジナル紙袋
カートン用に中身が見えないお洒落な紙袋を用意。

売場

感じがいいな!

ファサード編

商品

品揃えが多いぞ!

什器編

接客

またここで買おう!

サービス編