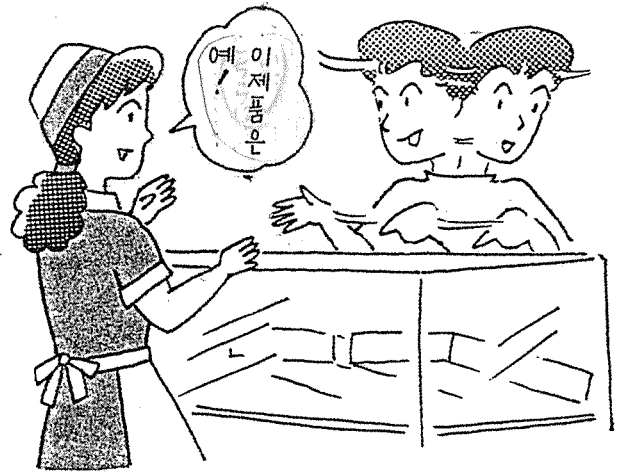


접객강좌 IV



'아이드마 법칙'을 알고 있으면 빠르게 대응할 수 있다.

손님의 마음을 사로 잡는다.

1. 구매심리를 캐치한다

상품을 살 때 손님의 구매심리를 나타낸 것으로 '아이드마 법칙(구매심리 단계)'이 있다. 이것은 그림과 같이 주목 → 흥미 → 욕망 → 기억(신뢰) → 행동으로 마음이 높아져 가는 단계를 나타낸 것이다.

단골손님이나 목적구매의 경우에는 이 그림대로는 아니지만 쇼케이스 앞에 서서, 상품을 구경하고 있을 때는 바로 이러한 마음으로 움직이고 있다. 그러면 구체적으로 그 단계를 쫓아가 보자. 점포 분위기나 간판을 보고 입점한 손님은 우선 두리번거리고 주위를 돌며 정보를 캐치한다. 이것이 '주목' 단계이다.

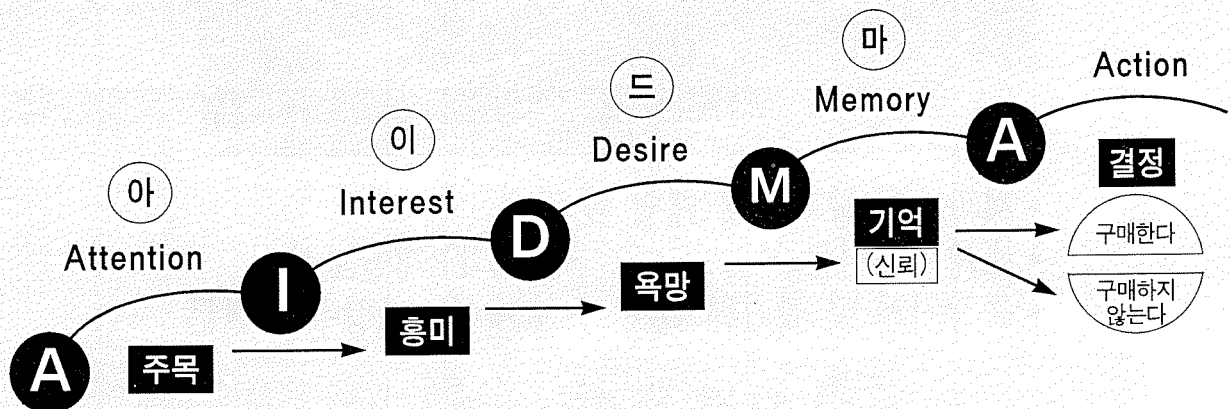
그리고 어느 상품에 눈이 가고 흥미를 갖게 된다. '맛있겠네', '어떤 맛이 날까' 라는 기분이 들 때가 '흥미' 단계에 속한다. 점원에게 질문하여 눈으로 알 수 없는 정보를 얻는다. 손님의 기대와 맞으면 욕망이 자극을 받는다. 그렇지 않으면 여기서 스톱. 다른 상품으로 눈을

<당신 점포의 자기진단>

마음 캐치도 체크 포인트		좋다	보통	나쁘다
1	아이드마법칙을 알고 있는가			
2	입점객의 눈의 움직임과 행동을 관찰하고 있는가			
3	손님이 상품앞에 섰을 때 말을 걸고 있는가			
4	손님이 관심을 갖는 상품의 판매포인트를 설명하고 있는가			
5	손님이 비교하고 있을 때는 상품의 특징을 명확히 전달하고 있는가			
6	손님이 주저하고 있을 때 무엇이 문제인가를 파악하고 있는가			
7	문제점을 납득시키고 있는가			
8	어떤 경우에도 만족도가 올라가도록 말을 하고 있는가			
계	좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점			

종합평가 16~13점 : 호감있는 점객 12~8점 : 좀더 노력을 7~0점 : 손님을 좋아하자

아이드마 법칙(구매심리 단계)



옳다. 욕망이 넘칠 때는 보다 좋은 것을 손에 넣기 위해 같은 종류의 상품을 비교하거나 가격을 검토해 보기도 한다. 이것이 '욕망' 단계이다. 여러가지 정보를 얻고 그것이 머릿속에 순간 기억되어 판단해 간다. 이것이 '기억(신뢰)' 단계이다.

그리고 마지막 '행동' 단계에서 구매를 결정하거나 혹은 구매를 하지 않거나 하게 되는 것이다. 모든 손님이 항상 이런 행동을 하는 것은 아니지만 기본적으로 손님의 마음이 어떻게 움직이고 있는지를 캐치해서 빠르게 대응할 수 있도록 한다.

바쁠 때의接客방법은

1. 바쁠수록 즐거운 마음으로

바쁘다는 이유로接客이 소홀하다거나 실수를 하는 일은 없어야 할 것이다. 그러기 위해서는 마음가짐이 중요하다. 바쁜 것을 싫어하지 않고 오히려 고맙게 생각한다면 항상 웃는 얼굴로 대응할 수 있을 것이다. 바쁠 때야말로 업무는 즉각 처리하도록 한다. 나중에 나중에 하는 사이에 무엇이 무엇인지 모르게 된다. 하나하나 착실히 처리해 가도록 하며, 동료와 연락을 긴밀히 하여 전언에 의한 미스가 발생하지 않도록 해야한다.

2. 바쁠때일수록 확인은 게을리하지 않는다.

혼잡할 때는 주위가 산만해져 상품을 잘못 포장하거나 손님에게 잘못 전달하거나 등 기본적인 미스가 일어나기 쉽다. 이럴 때일수록 주문상품이나 갯수확인을 게을리 하지말며, 주문을 받은 손님의 얼굴을 외워 상품과 거스름돈이 잘못 전달되는 일이 없도록 해야한다.

특히 선물의 경우는 상자속의 물건이 보기 좋은지 신경쓰는 손님도 있으므로 상품을 넣고 "괜찮겠습니까"하고 보여주고 확인하는 것이 손님을 안심시킬 수 있는 방법이다. 축하 메세지나 리본, 카드는 필요한지 손님이 말하지 않아도 이쪽에서 물어 대응한다.

택배를 받을 때도 받는 사람의 주소, 성명을 확인한다. 그때 확인하는 것이 후에 큰 실수가 나지 않는다. 언제 발송할 것인지, 도착 예정일은 언제인지 등을 알려 주면 손님도 안심할 수 있다.

3. 먼저 온 손님을 우선적으로 처리

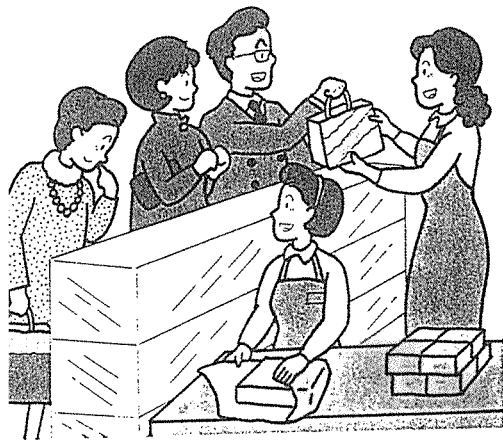
손님이 한꺼번에 몰려오면 당황하게 되는데,接客의 원칙은 '먼저 온 손님을 우선적으로 처리' 하는 것이다. 바쁘다고 새치기하는 손님에게는 조용히 순서가 있음을 알려준다. 점내에서도接客우선의 태도를 취해 오래 기다리지 않도록 한다. 기다리는 손님에게는 "어서 오세요", "잠시만 기다려 주세요"라고 양해를 구해준다. 눈길만이라도 보내 두면 손님을 확인했다는 것이 되며, 기다리는 사람도 지루하지 않을 것이다.

순서가 오면 "오래 기다리셨습니다."라는 말은 잊지말고 말해 준다. 피곤하면 인사말도 나오지 않겠지만 손님으로서 이 한마디의 인사말이 있느냐 없느냐에 따라 기분이 달라지는 것이다.

<당신 점포의 자기진단>

바쁠 때의接客 체크리스트		좋다	보통	나쁘다
1	몸가짐과 주변의 정리정돈을 하고 있는가			
2	바쁘더라도 웃는 얼굴로 대응을 하고 있는가			
3	실수가 없도록 확인은 충분히 하고 있는가			
4	기다린 손님에게 오래기다리셨습니다 인사는 하고 있는가			
5	모든 손님에게는 말을 걸고 있는가			
6	선물은 필요사항을 묻고 확인하는가			
7	바쁠 때일수록 즉각적으로 일을 처리하는 습관이 붙어 있는가			
8	바쁠 때일수록 건강관리에 주의하고 있는가			
계	좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점			

종합평가 16~13점 : 만점짜리接客 12~8점 : 좀더 노력 7~0점 : 크레임 발생에 주의



바쁠수록接客은 침착하고 정중하게