

접객강좌 VI



망설이는 손님은 이렇게 맞이한다

1. 망설이는 손님에게는 도움말을

쇼케이스내에 맛있는 상품이 많이 진열돼 있으면 어떤 제품을 골라야 할지 망설이는 것은 당연하다. 손님이 시식을 해 보지 않는 한 눈으로 고를 수밖에 없다. 이곳저곳 둘러보는 사람, 가만히 서있지만 시선이 고정되어 있지 않은 사람, 입점해서 한바퀴 둘러보고 나가는 사람, 나갔다 다시 들어오는 사람, 이 모두가 상품을 결정하지 못하는 손님들이다.

제품선택을 망설이는 손님에게는 적절한 어드바이스를

이러한 경우에는 적극적으로 접근을 해서 손님에게 도움을 주어야 한다. “제품을 고르시면 불러 주세요”라는 일반적인 접근이나 “이 제품은 저희 집에서 잘 나가는 것입니다”는 세일즈 용어라도 괜찮다. 망설이고 있는 손님을 눈앞에 두고 판매원이 쇼케이스 너머로 잠자코 서있는 것은 손님으로서의 그다지 기분이 좋은 것은 아니다. 또한 손님이 오랫동안 상품을 결정하지 못하는 것은 프로 판매원이라 말할 수 없다.

2. 손님의 기호를 빨리 판단한다.

묵묵히 상품을 고르고 있는 손님이 무엇을 갖고 싶어하는지, 주의 깊게 살펴보면 대략 짐작을 할 수 있다.

우선 손님의 시선이 잘 가는 것은 관심이 있다는 것이다. 게다가 특정상품에 수초 동안 눈이 머물면 관심도가 높아지고 있다는 것이다.

두번째로 손이 자주 가는 것은 마음에 든다는 것을 의미한다. 비닐포장된 제품을 손에 들었다 놓았다 하는 것은 망설이고 있지만 그 상품이 맘에 든다는 증거다.

세번째는 비교의 중심이 되는 상품이다. 예를 들면, 쇼케이스내 딸기케이크와 치즈케이크를 비교하고 다음에 딸기케이크와 몽블랑을 비교하고 있을 때는 딸기케이크가 비교의 중심이 되고 있다는 것이다. 그 때는 딸기케이크의 세일즈 포인트를 강조해 권하면 손님의 망설임을 빨리 해결할 수 있다.

3. '맛은 각자의 기호문제' 식의 대답은 금물

손님이 결정하기 어려워 “어떤 것을 고를까” 하고 물어오면 각각의 상품의 특징을 설명하
(점포의 자가 채점)

	망설이는 손님에 대한 체크 리스트	좋다	보통	나쁘다
1	들어오는 손님의 시선을 캐치하고 있는가			
2	대기자세가 손님에게 부담감을 주고 있지는 않은가			
3	망설이고 있는 손님에게 말을 걸고 있는가			
4	손님동작에서 취향이나 니즈를 찾아내려고 노력하는가			
5	권하는 상품이 어필하고 있는가			
6	고객니즈에 맞춰 친절하게 대응하고 있는가			
7	상품은 보기쉽게 진열하고 있는가			
8	손님이 알기쉽게 진열카드를 붙이고 있는가			
계	좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점			

종합평가 16~13점 : 신뢰도 상승 12~8점 : 좀더 노력할 것 7~0점 : 친절한接客태도를

면서 손님 반응을 본다. 손님에게 용도를 물어보면 더욱 쉽게 정보를 제공할 수 있다. 인기 있는 상품이나 오리지널 상품이면 “이쪽이 굉장히 인기가 있습니다”하고 자신있게 권한다. 맛은 각자의 기호에 따라 다르지만 그렇다고 해서 “각자의 기호에 따라 다르죠”라고 무뚝뚝하게 대답하는 것은 금물이다. 손님이 만족할 수 있는 대답을 해야 한다.

급한 손님과 느긋한 손님에 대한 대응

1. 급한 손님에게는 잊지말고 말을 붙인다

역부근이나 정류장 가까운 곳에 있는 점포에서는 손님이 시간에 맞추려고 급하게 물건을 사는 사람이 많다. 이러한 경우에는 시간에 늦지않게 상품을 구매하고자 하는 두가지 욕구를 만족시켜야 한다.


시계를 자주 본다거나 말을 빨리 한다거나 안절부절 못하는 손님에게는 특별한 주의를 써서 배려를 하고 있음을 인식시켜야 한다. 무엇보다 동작을 빨리 하는 것이다. 시간이 걸릴 때는 “잠시만 기다려 주세요” “5분 정도 걸릴 것 같은데요 괜찮으세요”하고 양해를 구하는 것이 좋다. 잘 보이는 곳에 시각표를 준비해 둔다거나 머릿속에 암기해 두어 필요할 때 손님에게 알려주면 손님은 안심할 것이다.

특별히 바쁘지 않은 경우에도 기다리게 하는 것은 누구라도 기분 좋은 일은 아니다. 차를 기다리는 손님이 많을 때는 어느 때보다 빨리 처리하도록 마음을 써야 한다. 그렇다고 소홀한 손님대응은 금물. 판매동작중에 느슨함과 급함을 적절하게 조절할 수 있으면 어느 정도까지는 손님 페이스에 맞출 수 있다.

포장은 다소 급하게 싸도 스피드감이 있어 괜찮지만, 말은 빨리하게 되면 난폭하게 들릴 염려가 있다. “오래 기다리셨습니다” “잠시만 기다려 주세요”라고 잊지말고 말을 붙이도록 한다. 또한 당황하여 급하게 점포를 나가는 손님은 특히 물건을 잊을 수 있으므로 신경을 쓴다.

2. 느긋한 손님은 상대방 페이스에 맞춰서

물건을 천천히 고르는 손님이나 시간 여유가 있는 경우에는 이야기가 길어져 점포에 오래 머물게 된다. 특히 단골손님과는 이야기하다 보면 어느사이에 이야기 꽃을 피우게 된다. 사무적으로만 처리하면 냉정하게 느껴지고, 그러나 그렇다고 언제까지 이야기를 계속할 수만은 없는 일이다. 손님이 별로 없고 일에도 지장이 없는 범위에서는 상대방의 페이스에 맞춰 대응하는 것이 좋다. 느긋한 손님을 재촉한다 해도 단지 당황해질 뿐이다. 자기 페이스로 일을 처리해 가고자 하면 상대방의 여유에 화가 나게 되고 그것은 통명스런 동작과 태도로 나타나게 되는 것이다.

이야기가 길어질 것 같으면 이쪽에서 “그건 그렇고” “그렇다면” 하고 화제를 바꾸는 재치가 필요하다. 또 일의 동작을 의식적으로 바꾸는 등 손님에게 슬며시 알리는 기회를 만든다. 

〈점포의 자가 채점〉

	손님 대응에 대한 체크 리스트	좋다	보통	나쁘다
1	손님이 바쁜지 아닌지를 파악한다			
2	급한 손님에게는 빠르고 신속하게 대응하고 있는가			
3	차대를 기다리는 손님에게 “잠시 기다려주세요”하고 말을 하고 있는가			
4	차시간을 물어 늦지 않도록 대처하고 있는가			
5	작업은 신속하게, 마음은 침착하게 대응하고 있는가			
6	느긋한 손님을 대응할 때는 동작을 다소 늦추고 있는가			
7	손님의 화제에 말려들어 이야기가 길어지지 않는가			
8	오래 점포에 머무는 손님에게는 일의 흐름을 바꾸는 등 번지지 인식시키고 있는가			
계	좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점			

종합평가 16~13점 : 손님에 대한 배려 만점 12~8점 : 좀더 노력을 7~0점 : 자기 페이스 집객



차시간 등 급한 손님에 대한 대응은 신속하게