

경영포인트

접객강좌 III

요즘처럼 다양화된 사회에 베이커리를 찾는 소비자층도 다양각색이다.

때문에 매출향상을 위한 판매전략은

소비자의 요구에 부응하지 않으면 성공할 수 없다.

특히 일선에서 소비자와 가장 많이 접촉하는

종업원의 접객이야말로 매출과 직결되는 업무라 하겠다.

종업원의 접객업무는 소비자 반응을 가장 빨리 느끼고

또한 그 정보의 수집은 경영에 반영되는 기초자료가 되는 것이기도 하다.

이에 본지는 다양한 소비자층에 대한 질 높은 접객지식을 연재한다.

(이 글은 일본 제과제빵誌에서 발췌했다.)

어린이에 대한 접객 포인트

1. 어린이일수록 예의를 갖추어야

심부름으로 내점하는 어린이 손님도 어른과 같이 중요한 손님과 다를 바 없다. 어린이이기 때문에 소홀히 대하는 것은 금물이다. 어린이는 자기가 점포로부터 어떻게 취급되었는지를 기억한다. 그래서 좋고 나쁜 것을 그대로 부모에게 어떻게 취급되었는지를 기억한다. 그리고 그대로 부모에게 전하게 된다. 어린이 손님은 가족의 눈인 것이다.

아주 어린 아이의 심부름일 경우 부모가 써준 메모를 그대로 전달하거나 글씨를 읽을 수 있을 정도의 아이라면 메모를 보면서 주문을 할 것이다. 이럴 때는 아이와 눈높이에 맞추도록 몸을 숙여 대응을 해야 한다. 그리고 어린이 손님의 주문을 천천히 반복해서 확인하면 좋을 것이다. 동네아이라면 이름을 외워 "OO야 잠깐만 기다려라" 하고 이름을 불러 대응하면 친근감이 생길뿐 아니라 한사람으로서 대접받았다는 기분으로 어린이의 자존심을 만족시켜 주기도 한다.

2. 심부름 온 어린이는 칭찬을 잊지 않는다.

상품이 포장백속에서 흔들리거나 기울지 않도록 들고 가기 쉽게

포장해 주도록 한다. 또한 잔돈이 있을 경우 비닐주머니에 넣어 주면 잃어버릴 염려가 없을 것이다. 구매한 제품의 금액이나 잔액을 메모해서 함께 건네주면 더욱 친절하고 인상깊은 대응이 될 것이다. 그리고 심부름하는 것에 대해 칭찬해 준다. 칭찬받을 때의 기쁨이란 또한 각별한 것이다. 돌아갈 때 "차 조심해라" 한마디는 더욱 좋은 인상을 남길 것이다. 부모와 함께 어린이가 들어왔을 때는 어린이에게도 관심을 표시하도록 한다. "몇살? 이름은?" 하고 말을 걸면 아이를 포함하여 부모와도 대화가 연결되는 것이다.



거스름돈은 그냥 건네기보다 비닐주머니에 넣어주면 잃어버릴 염려가 없다.

〈 접객에 대한 자가 채점 〉

	어린이 손님에 대한 체크포인트	좋다	보통	나쁘다
1	어린이손님의 얼굴과 이름을 외우고 있는가			
2	엄마와 물건을 사러온 어린이에게도 말을 걸고 있나			
3	어린이손님의 부모를 알고 있는가			
4	어린이손님의 주문은 확인하고 있나			
5	어린이손님의 순서를 지키고 있는가			
6	어린이손님과는 눈높이를 맞춰 대화를 나누고 있나			
7	상품은 들고가기 쉽게 포장했는가			
8	어린이손님에게는 칭찬을 해주고 있는가			
계	좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점			

종합평가 16-13 : 어린이의 신뢰를 얻고 있다.
 12-8 : 좀더 노력할 것
 7-0 : 부모가 화를 낸다

고령손님에 대한 접객태도

1. 고령손님을 부를 때는 ...

단골고객중에는 나이가 든 손님도 있다. 손자가 있으면 당연히 할아버지, 할머니가 되겠지만 손님으로서 타인에게 그렇게 불리게 되면 그다지 좋지는 않을 것이다. 아주 친한 손님으로 친밀감이 담긴 경우는 예외라 하지만 말이다. 요즘 50,60대는 손자가 있다해도 몸과 마음은 아직 장년이며, 70, 80대 손님에 대해서도 노인이라든지 할아버지, 할머니라 부르는 것은 금물이다.

인간에게는 '자기존재의 본능'이 있다. 살고자 하는 욕망과 언제나 젊고 건강하게 살고 싶어 한다. 때문에 할아버지, 할머니라 부르는 것은 저항감을 느끼게 한다. 또한 고령자는 자기 건강에 신경을 쓰므로 "항상 건강하시네요"라는 이 한마디가 기분을 밝게 해줄 수 있다.

2. 들어주는 입장에서 대응은 ...

오전이나 오후 늦게 내점하는 고령손님에는 이야기도 나눌겸 물건을 사러오는 경우가 있다. 시간이나 사정이 허락한다면 귀를 기울이되 단, 이야기 내용은 깊게 들어가지 않도록 한다. 특히 가정내의 화제나 며느리얘기가 나올 때는 주의를 해야한다. 어느쪽이 옳고 그르다 등은 화제에 올리지 않는 것이 좋다. 이야기를 들어주는 사람은 상대방의 이야기에 가볍게 맞장구를 치거나 이것저것 탐색하지 않고 상대방의 마음을 느껴주면 되는 것이다. 손님은 이야기를 들어주는 것만으로 마음이 편해질 것이다.

3. 손자, 손녀를 화제로 삼는다.

고령손님의 관심사중의 하나는 손자, 손녀. 다른사람에게는 개구장이라해도 손님에게 있어서는 눈에 넣어도 아프지 않을 정도로 귀여운 것이다. 손자를 데리고 내점하면 손자에게도 관심을 보이고 칭

찬을 아끼지 않는다면 분명히 손님은 기뻐할 것이다.

손자, 손녀를 데리고 오지 않는 경우에도 손자를 화제로 삼는다면 할아버지, 할머니로서는 기쁘다. 그 손자, 손녀가 손님이 되는 경우도 있다. 말하자면 3대를 잇는 단골손님이 되는 것이다. **네**



다른사람에게는 개구장이라 해도 할머니에게 있어 손자는 귀여운 존재, 관심과 칭찬을 아끼지 않는다.

〈 접객에 대한 자가 채점 〉

	고령자에 대한 접객 체크포인트	좋다	보통	나쁘다
1	친밀감있게 인사를 하고 있는가			
2	손님에게 맞는 호칭을 부르고 있는가			
3	함부로 노인취급을 하고 있지 않는가			
4	천천히, 분명하게, 알기쉽게 이야기하고 있는가			
5	물건을 놓을 장소, 앉을 의자가 있는가			
6	사정이 허락하는 한 이야기를 들어주고 있는가			
7	손님이 기뻐하는 화제를 제공하고 있는가			
8	돌아갈 때는 한마디라도 말을 걸고 있는가			
계	좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점			

종합평가 16-13 : 단골손님이 늘어난다.
 12-8 : 좀더 노력할 것
 7-0 : 기본부터 익힐 것

