

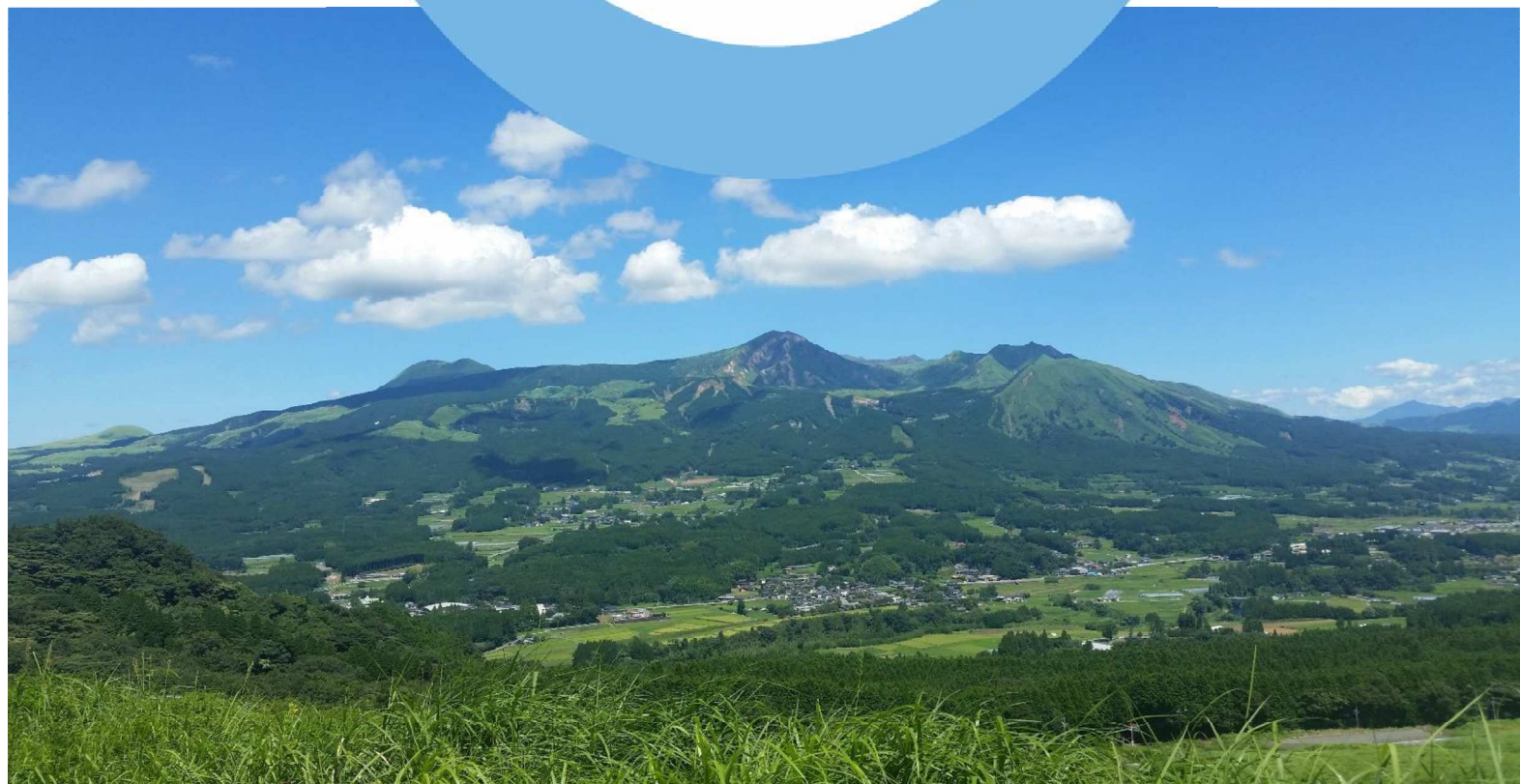
月刊
2020
9

KIZUNA
no
“WA”

絆の輪


税理士法人 クロジカ
絆会 計事務所

vol.180



令和2年8月 阿蘇五岳

「冷えた6本のビール」

初秋の候、皆様におかれましてはお変わりなくお過ごしのことと存じます。

さて今回は“冷えたビールのはなし”を致します。

おいしく飲む話ではなく、ちょっと考えれば提供できる“顧客満足”そして“付加価値アップ”の話です。

以前、東京都渋谷区のとある一画に2軒の酒屋があった。店構えやロケーションでは両者にさしたる違いはない。

ところが一軒はそこそこの儲けなのに、もう一軒はべらぼうに繁盛していた。この違いの原因はいったい何だろうか？

どちらの店も夕方4時半ごろになると近所の主婦や飲食店から「ビールを1ダースお願いします」など電話がかかってくる。

注文を受けると、普通の店は倉庫から1ダースのビールを出して言われたとおりに届けていた。

一方の繁盛店は、倉庫から6本入りを1ケース、それから店の冷蔵庫でキンキンに冷やした6本入りを1ケース、合わせて1ダースを届けていたのである。すぐに冷えたビールを飲みたかった配達先のご主人が喜んだのは言うまでもない!(^^)!…。

注文の時に「冷えたビールをお願い」と頼まれたわけではないのに、言われなくとも気を利かしたのだ。

普通の店はお客様の期待には応えた。繁盛店はお客様の期待を超えた。

あなたの会社の“冷えたビール”は何なのか？これを考えてほしいー という話です。

皆様のご健勝と事業のさらなるご繁栄を祈念申し上げます。



今月の一首 『背丈より 高く伸びたる 夏草を かき分けながら 秋を探しに』

令和2年9月吉日 所長 隈部幸一

熊本市南区 ややまち歯科クリニック 様

熊本市南区の「ややまち歯科クリニック様」へ接遇個別研修にお伺いしました。
テーマは「医療スタッフのための接遇・マナー研修」です。

穏やかで優しい雰囲気の河野孝則院長、
「あれもしたい」「これもしたい！」と意欲満々の衛生士である奥様、
そして、笑顔の絶えないスタッフの皆さんに受講していただきました

受講後の感想などをお伺いしました。

「2時間があっという間で、さっそく電話対応を日替りで実践しています。
また電話対応だけでなく、実際受付に入ること、受付の大変さ忙しさがわかりました。
職種は違っても、協力してこれからもやっていきたいと思えました。」

「接遇はおもいやりの心です！」

「接遇は心と笑顔です！」

「学んだことを今日から実践していきます！」

私が個別研修で大事にしていることは、ご依頼者様に合ったやり方をお伝えすること。
そして、受講したことを皆さんがイキイキと現場で活かせることです。

院長先生と奥様は

「これやってみたくてと思いますが、どう思いますか？」

「〇〇を今日から始めてみます！」

と、やる気満々です。

そのスピード感といい、意欲といい、素晴らしいです！

チーム一丸となって、患者さんにもっともっと愛されるクリニックにしていきたいと思います。

接遇コンサルタント 大坂間美和



yayamachi dental clinic
ややまち歯科クリニック

<https://www.yayamachi-dentalcl.com/>
ややまち歯科クリニック
ご予約・お問い合わせ 096-282-8887
熊本市南区良町 2 丁目 8-5

NEW Kizuna's Info

歯科医院経営『よろず相談室』

歯科専門コンサルタント(株)M&M PARTNERS 代表取締役
村上和人氏を招いて、歯科医院経営『よろず相談室』を
開催します。

人事や増患対策、診療効率など相談内容は何でも OK です。
ご希望の方は監査担当者へお気軽にお声掛けください。



9月23日(水)開催

相談料 10,000円(税込) / 90分

株式会社 M&M PARTNERS
代表取締役 村上和人氏

💬 Seminar information

オンライン講座「第一印象の磨き方」

9月24日(木) 10時~11時

参加費	2,200円(税込)
場所	オンラインですので、どこからでも参加可能です
お申込み	https://oosakama.com または下記 QRコードよりお申し込みください。

【オンライン講座プログラム】

- ◇感じが良い人の共通点
- ◇好かれる人がやっていること
- ◇姿勢美人のコツ
- ◇オンライン版、印象アップの方法

