

①自己紹介 席へ案内をし着席してから心を開く事が可能です。その方がお客様の自己紹介をします。

②質問 「本日は何回目のご来店ですか?」と尋ねます。ここで初めてですか?とは聞きます。「本日は何回目のご来店ですか?」お客様の状態が分かります。初めてと言わされたら「初めて」と言わされたら「初めのご来店なんですね。ありがとうございます」。2回目でしたら「2回目なんですね。ありがとうございます」。2回目でしたら「2回目なんですね。ありがとうございます」。

ちなみに以前いつ来てくださったんですか?」のような会話になるかもしれません。5回目でしたら「いつも来ていただいているありがとうございます」。初めての方だったら「今日はどんなきっかけで来ていただいきたんですか?」とか「今日は何を見て来てくださいましたか?」などを聞いたらしくします。お客様が言わされた回答に対しても「そうなんですね。ありがとうございます」。

「Instagram見てきてくださったんですね、めちゃくちゃ嬉しいです」などとの共感を示します。

③共感 手を叩くなどジェスチャーをすることも大切です。質問や興味関心を持たれて嫌な人は少ないと思います。次に簡単にメニュー説明に入ります。このファースト10で来店動機をヒアリングを実践するとお客様との距離が縮まりオーダーやりピートに間違いなく影響します。

大切なファースト10ですが、いきなりは出来ないので最初はロールプレイグが必要です。こうじのお客様が来たる、の設定を決めてロールプレイングを続けるのがおすすめです。ロールプレイングを続けていくとそれがお店では当たり前になっていきます。最初はアルバイトがつき自然とお客様にファースト10を実践してもらえるようになります。それが周囲のアルバイトさんに伝播していくけば成功です。

クチコミはお店の通信簿 Google、SNS系等のクチコミはお店の通信簿、接客の通信簿だと思っています。MEO対策でGoogle対策をやってお店が増えてますが多くは嫌な風潮になっています。何故かというと★5付けをくれたらドリンクサービスしますよ!割引きしますよ!ウーロン茶飲み放題になりますよ!などのバーカークチコミが多い、これはGoogle規約でアウト、お店とお客様の信頼関係も何もないですね。クチコミはお客様の声に耳を傾けてお店を成長し続けるため、個人を成長し続けるための物だと思つてます。低評価をいたいたら店長とかマネージャーさんとか社長の姿勢が問われます。臭いものにフタをするのは簡単ですが、そこにはどう改善していくか、改善して頑張つていこうぜつとトップが言えるかが大

事。

■ 10秒挨拶ができる

事。

最初の10秒から始まつてると思いました。最初の10秒を失敗しちゃうとメニュー説明の時間も嫌な気持ちになります。商品にもワクワクせず、提案が通らず、10はただ売上を上げるためだけではなくて、在り方の話です。店舗の理念やビジョンで達成を叶えていくためにファースト10を現場に細部まで落とし込む。

当たり前のことを特別に熱心にやり続ける最初の10秒の挨拶はもちろん当たり前で、全員第一印象が大事だと分かっています。MEO対策でGoogle対策をやってお店が増えてます多くは嫌な風潮になっています。何故かというと★5付けをくれたらドリンクサービスしますよ!割引きしますよ!ウーロン茶飲み放題になりますよ!などのバーカークチコミが多い、これはGoogle規約でアウト、お店とお客様の信頼関係も何もないですね。クチコミはお客様の声に耳を傾けてお店を成長し続けるため、個人を成長し続けるための物だと思つてます。低評価をいたいたら店長とかマネージャーさんとか社長の姿勢が問われます。臭いものにフタをするのは簡単ですが、そこにはどう改善していくか、改善して頑張つていこうぜつとトップが言えるかが大

本日のゴールは明日から10秒挨拶をやつてみよう!

メモの目的

今後のスケジュール

第349回経営セミナー

株式会社DREAM ON 赤塚元気氏

日時:1月23日(金)14:30~

会場:ウインクあいち

月刊食堂編集長 通山茂之氏

日時:2月19日(木)14:30~

会場:COLORS・366



ゴルフコンペ

11月17日(月)ゴルフ5カントリーミズナミコースにてナゴムゴルフコンペを開催しました。天気もよく親睦を深め了一日となりました。

# NAGOMU

Nagoya Gourmet-Shop Management Union

## PRESS Vol.127

ナゴムプレス(会員情報誌)

2025年11月1日発行 発行:NAGOMU事務局



株式会社アホウプロジェクト 代表取締役 泉川 武士氏

■飲食業の現在地

