

## 和菓子からスイーツまで！最小コストで「最高の名店」を見分ける方法

## 1つだけ買ってみると

あるお店に行って、その店が良いお店かどうか、良い接客をしてもらえるかどうかを見るための見方と言うのは色々あると思います。そんな見方の中に「1つだけ買ってみる」という見方があります。商品を何か1つだけ買ってみるということです。

別に評論家ではないので、あえて1つだけにする必要も決してありませんが、時にそういう状況になることもあります。例えば、街中の和菓子屋さんなんかは、イメージしやすいかもしれません。

私は甘いものが好きなので、時折街を歩いていて見つけた和菓子屋さんに入ることがあります。ちょっとだけ甘いものを食べたいな〜とか思っているので、お饅頭とかどら焼きとか、何か1つで良かったりするので。

その1つをオーダーすると、お店によっては、喜んでお会計をしてくれるところと、あまりそうはならないお店とがあります。単純にたった1つという売り上げなので、客単価は低いわけですが、「美味しいから食べてみてね！」という雰囲気でお会計をしてくれるところと、「たった1つですか」という雰囲気を出してくるお店とがあるわけです。

これが面白いのは、たいてい前者のお店の方が味が良く、後者のお店はそうでもないというところかもしれません。

前者の場合は、商品に自信があるので、たった1つでも食べてもらえれば違いがわかってもらえて、他に買ってもらえたり、また次に来てもらえるという感覚があります。後者の場合はその自信があまりないので、次に来てもらえるかどうかかわからず、その場の客単価をいかにあげるかばかり考えています。

実際、美味しければ家族や取引先へのお土産にと買うことも多いのですが、前者のような気持ちよい対応をされると、それもまた買いたくなる気持ちを促進してくれるのです。こういうことがあるから、たとえ客単価が上がらない時でも、良い対応を心がけることがとても大事だと思っています。

当然の話ですが、和菓子屋さんはあくまでもたとえ話です。他のどんなお店でも同じことは当てはまります。

目の前のお客様を接客していて、その1回はうまく客単価が上がらないということもあります。しかし、その場面で残念そうな態度だったり、「1つしか買わないんですね」という雰囲気を出そうものなら、そのお客様が次に来店してくれることはなくなります。たとえ来店してくれたとしても、その販売員に接客してもらおうことを望むお客様はまずいないでしょう。

客単価を上げることは常に考えているべきですが、もしそうならなくても構いません。次に来てもらってまた買ってもらえれば良いですし、誰かに紹介してもらっても良い。1回限りの単価で見ていると、そんなことすらわからなくなってしまいます。

客単価が上がらなかった時の接客について、どんなことに注意しておかなければいけないか、スタッフ全員で考えておきましょう。

MAG2NEWS「販売力向上講座メールマガジン」より



秋の味覚、さつまいも、かぼちゃ、栗が旬を迎え、当社の本骨農園のさつまいもも掘り起こしました。

小さいながらも自分たちが育てたお芋、美味しくいただきたく只今熟成中です。さつまいもは、採れたてよりも1~2週間常温で保存することにより、じっくりと甘みを強くしていくのだそうです。常温で1ヶ月以上保存することが可能です。**弱点は湿気と乾燥**で、この2つの弱点に注意すれば、痛ませずに美味しく食べることができます。

掘って来たさつまいもは袋から出して、泥を落としましょう。洗ってはいけません。泥を落とした後土が乾いたら、新聞紙に包み、風通しの良い冷暗所で保存します。保管の理想温度は13℃~15℃の常温。湿気を吸いやすくするためにダンボールに入れて保管します。収穫してから1ヶ月位したら、1本味見をしてみて甘くなっていたら皆で頂く予定です。今から楽しみです。さつまいもの種類は沢山ありますが、先日テレビで「紅天使」が紹介されていました。近所のスーパーでこの「紅天使」の焼き芋が売っていたので食べてみました。ねっとり・しっとりとても美味しかったです。是非食べてみてください。川

東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト



仕事と生活調和推進企業として  
ワーク・ライフ・バランスの実現を応援します