



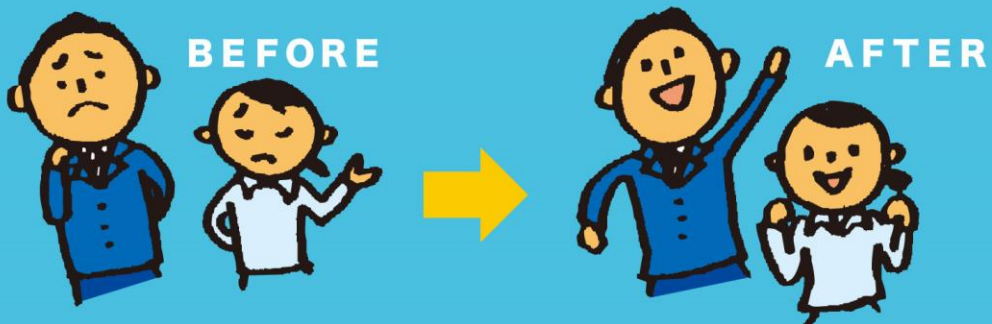
月刊音声セミナー

店長たちの

「自分ブランド戦略」

6

ブランド戦略の専門家 村尾隆介



日本で働くリーダーたちに贈る！

人が集まる人になるためのノウハウ。

ブランド戦略のフォアランナー・村尾隆介

による月刊音声セミナーのテキスト版！

村尾隆介

その店舗の売上を左右する店長という存在。特にブランド力のある店長であるかそうでないかによって、売上は大きく変化します。とはいえ、どうやってブランド力を上げていくか悩む人が多いのも事実。小さなブランドの専門家として全国で講演やセミナー、コンサルティングの実績がある村尾隆介が店長のための自分ブランドについて語ります。

お店の「本当のレベル」がわかる電話の受け答え

忘れ物の問い合わせ対応に自信はありますか

早川 みなさんこんにちは。プロインタビュアーの早川洋平です。今回は店長たちの『自分ブランド戦略』第6号をお届けします。村尾さん、どうぞよろしくお願いします。

村尾 よろしく申し上げます。

早川 今回から初めて読む方のために、改めて概略を教えてくださいませんか？

村尾 店長たちの『自分ブランド戦略』というタイトルがついていますが、店長に限らずスーパーバイザーやリーダー的な立場の方にも役立つ内容です。リーダーとしての役割を果たすためには、自分ブランドの構築が不可欠。そうすれば自然と人が集まってくる人間になれるからです。このセミナーを通してみなさんにいろいろノウハウをお伝えしたいと思います。

早川 さっそくオープニングトーク「今月のG O O DとB A D」に移りましょう。この1カ月の間、村尾さんが消費者としてお店で経験した「G O O D」もしくは「B A D」はありますか？

村尾 僕は国内外の出張が多いせいとか、よく忘れ物をします。先日も「E T Cカードがない！」「データ通信端末はどこに行った？」と慌てていました。忘れ物を追跡するために費やす時間も膨大で、僕のアシスタントも迷惑しています(笑)

忘れ物を問い合わせるために方々へ電話するのですが、実はそのときの対応の仕方でお店のよしあしがわかることも多いのです。

例えば問い合わせの電話をたらいまわしにするところ。お客様の忘れ物をお店で管理していないとそうなります。もっとひどいのはさも面倒くさそうに「本当にうちで忘れたのですか？ 他をあたってみてください」と言うお店。

目次

第1章

お店の「本当のレベル」がわかる電話の受け答え
忘れ物の問い合わせ対応に自信はありますか
お客様のためならば、他社製品も提案します
店舗の方針を途中から変えることはできるのか？

第2章

自分がいなくても運営できるようにしたい！
プロデューサーに徹する覚悟があれば大丈夫
お店の価値を上げる秘策は「名前」にあり！
こちらから言葉をかけてスタートしましょう

第3章

明日からすぐにでも実践できるリーダーシップ講座
リーダーは、自分の「におい」に敏感であれ
食事においても、相手への気遣いは忘れずに
村尾隆介が選ぶ、店長のためのパワーソング
大きな海のように穏やかな気持ちになれる曲

第4章

※本テキストは、音声セミナー「店長たちの『自分ブランド戦略』」第6号を抜粋・編集して制作したものです。

「お客様から忘れ物に関する電話があったらこのノートを見る」「朝礼でスタツフに伝達しておく」などの手段を講じておくことは基本中の基本です。たとえ見つからなくても丁寧な対応をしてくれたお店ならファンになりますし、また利用しようと思うはずですよ。

一方、どんなに有名なお店でも不誠実だと利用しなくなります。電話対応はお店のブランド力が試される場。店長やスーパーバイザーは「忘れ物対策は自分たちの看板」と思っ力を入れてほしいですね。

お客様のためならば、他社製品も提案します

早川 電話の対応と言え、僕もあるメーカーに問い合わせたときのこととが印象に残っています。ポータブルハードディスクを選ぶ際のアドバイスを聞きたくて電話したのですが、そのメーカーの担当者は自社製品のみならず僕のニーズに合った他社製品も教えてくれたのです。その親切さには驚きました。

村尾 競合他社も見方を変えれば業界と一緒に盛り上げていく仲間と言えるかもしれませんね。Chamet(シヨーム)という有名な宝石店も気に入ったデザインのもの店頭になれば他社のジュエリーを提案したり、「お探しの物が見つかりますように」とお客様を送り出したりするそうです。こんな対応をしてくれたらお店のファンになることはもちろん、自分の仕事に対する姿勢も見直すきっかけになるのではないのでしょうか。

早川 「BAD」の例もあります。ある世界的な企業のサポートセンターに電話したのですが、あちこちたらいまわしにされてしまいました。しかも「明日折り返しご連絡いたします」と言っておきながら一向に連絡がない。以前から悪い評判を聞いてはいたものの、非常にがっかりしてしまいました。

村尾 あこがれの会社であるからこそ、期待が裏切られたときの失望は大きいですよ。ブランドが構築できている会社だからこそ、電話対応のあり方を考えなおしてほしいところですよ。

サンプル版はここまでです。続きは、アマゾンにてダウンロードしてお楽しみ下さい。

店長たちの自分ブランド戦略 第6号【印刷可能PDF版プレゼント付】「K
i n d l e 版」

<http://bit.ly/muraotencyo6>

村尾隆介の音声セミナーが2作同時リリース！

店長たちの「自分ブランド戦略」

(本テキストのもととなった音声セミナーです)

<http://www.starbrand.co.jp/services/voice/category/tancho/>

ベストセラー『小さな会社のブランド戦略(PHP)』の著者・村尾隆介は、企業のブランディングのみならず、個人のブランド戦略にも深く関わっています。

過去10年のキャリアの中で、行き着いたひとつの結論は、「店長の姿勢や見せ方次第で大きく変わる」という点です。

キクタスのプロインタビュアー早川洋平さんと軽快なトークで、毎月お届けするこの音声セミナーは、全国の店長やマネージャークラスとして働く社会人、店長を統括する立場にいる方や、小さな会社の経営者の質問から織り成される、いわばオンラインのコンサルディング。

通勤時はこちらの「こと、職場で仲間と一緒に聞くのもオススメです。

この音声セミナーの内容(企画や時期によって変わることがあります)

1. 最近、お店で感じた「GOOD」と「BAD」
2. オンラインコンサルディング(質問に対する回答)
3. 明日から取り組めるリーダーシップ
4. 店長のためのパワーソングの紹介
5. プレゼントコーナーとエンディング

村尾隆介の「出版deブランディング」

<http://www.starbrand.co.jp/services/voice/category/murao/>

経営者やプロアスリートなどの「個人のブランド戦略」にも深く関わる村尾隆介が軽快なトークで毎月お届けする音声セミナー。「これから出版をしたい!」「出版をしたものの、その後の自分の見せ方に悩んでいる」という全国の方々からの質問を中心に展開をしています。

また、この音声セミナーでは作家・村尾隆介の裏舞台もお見せします。今後の出版計画や、その時代背景、そして制作のノウハウや雰囲気は、ここでしか聞けない話。出版に興味を抱く方には、きつと参考になると思います。

この音声セミナーの内容(企画や時期によって変わることがあります)

1. オープニング…最近、本屋で感じたこと
2. 村尾隆介…未来の出版物(仮題の発表と秘話)
3. 出版に関するリスナーからの質問・回答(オンラインコンサル)
4. 集中力を高めるためのパワーソングの紹介
5. プレゼントコーナーとエンディング

発行日 2012年9月10日第1版

著者 村尾隆介

執筆協力 関根美代子

編集協力 三村真佑美

制作 Textirage 編集部

〒244-0804

横浜市戸塚区前田町516-1-B-110

MAIL: tr-inquiry@kigtas.jp

URL: <http://kigtas.jp/>

©2013 Ryu Murao, Printed in Japan

本作品の内容を無断で複製・複写・放送・データ配信などすることは、固くお断りいたします。