

今こそ人財育成の時！！

～このピンチをチャンスに変える戦術～

20 February, 2008

(株)船井総合研究所 チーフコンサルタント 甘利 元

規制緩和の前に固めるべき足元

今回は人財育成についてレポートさせていただきます。
題名の通り、今こそ人財育成をする機会です。
この機会を逃すと、またパワープレイになり大手優位になってしまいます。
何故、ここまで強く言っているかという点以下の点にまとめられます。

いずれ必ず規制緩和の時代がやってきます。
その時に必ずや大手はパワープレイ(過剰な販促のチラシやCM、出玉)に出てくるはずですが、
そうなると対抗してこちらでもパワープレイをせざるを得ないのには目に見えています。

だからこそ、
今のうちに人財育成して接客を中心としたソフト面強化こそが、繁盛店への道筋なのです。

そこで接客についてお話しすると、
私が全国的にまわっていると1つの共通点がある人財育成にはあります。
それは間違った方向性に最初から向かっているところが多いという点です。

5号機や規制強化により、営業面ではなくソフト面強化に力を入れてきているホールさんが
多くなってきましたが、接客が良いところのイメージがホテルだったりするのです。

では、実際にホテルの接客でパチンコホールの接客が良くなるでしょうか？
私の答えはNoです。

なぜならばフレンドリーで地域密着な接客が出来なくては、
慇懃無礼(いんぎんぶれい)接客になります。

ハンバーガー店でハンバーガー20個下さいと言われて、
「こちらでお召し上がりになりますか？」と聞く様な接客になってしまいがちなのです。

それは何故なのかというと、マインドが備わっていないのにマニュアルだけの形になっているのです。しかもマインドがないために3日で形も崩れます。基本的に子供に武装させるようなものです。

規制「接客パック」の有効活用法

私の接客コンサルティングでは、最初に「接客パック」という人財育成研修をアルバイトも含めて全員に受けてもらいます。

その時に全国的にいつも感じるのが、この業界に対して偏見を持ちながら自信がなく働いているということです。基本的に働いている人が偏見や引け目を感じながら仕事をしていたら意味がないです。その気持ちが接客に表れてしまいます。

そこで、業界の事や接客の重要性などを教えて自信をつけてもらいます。自信がない接客ではサービス料は取れないですからね。つまりマインドなくしてサービスなし。

形だけの接客にこだわっていませんか？それを解消するのが自己啓発や人財育成なのです。なかなか自己啓発できないのは私も含め皆さんも感じてると思います。

そうであればその機会をつくってあげるのも大事です。この企業で働いてるとスキルアップ出来るという喜びを若い人は求めています。

今回は一部公開して従業員のみなさまの“ねじれを直す”マインド育成法と接客の大切さがわかる“お客様のものさし”について科学してみました。

生き残るではなく、勝ち残るホールにするためにソフト面強化に真剣に取り組みませんか？今こそ接客力をあげる人財育成のチャンスなのです。あなたはこのチャンスを逃しますか？それとも掴んで成功しますか？

是非、この記事が皆様の繁盛店・さらには強化につながるきっかけとなり、お役に立てることを望みます。

私に任せただけであれば必ず変えてみせます。改善してみせます。まずは接客パックをお試しにやってみませんか？

今回はこの記事を読んだと言っていたら、

キャンペーン期間として10万円ディスカウント致します。
先着3社様限定ですのでお早めをお願いします。

接客サービス改良パック



今だけ!!
限定3社様!!

定価: ~~500,000~~円

400,000円の特別プライス

マインド編と理論実践編の2回にわけて、貴社へ出張いたします。
料金は50万円(消費税・交通費・宿泊代別途)となります。

今回は3社様限定40万円とさせていただきます。

また、当パックは「マインド編」と「理論実践編」のセットとなっております。

- 其の壱 マインドから社員・アルバイトを一体化できる!
- 其の弐 サービス・働くとは何かを理解させプロ意識を養成!
- 其の参 トレーナー費用は無料!カウンセラー費用も無料!
- 其の四 マニュアル作成の手間不要で手に入る!
- 其の伍 管理者の育成もできる!

お問合せ・お申込み: **TEL:03-6212-2930**

担当: 船井総研パチンコグループ 甘利(アマリ)・平美(ヒラミ)

お申込み時、「funai777を見た!」とお伝えください。
先着3名様まで特別価格にてご提案させていただきます。