

접객강좌 V

단골손님 이렇게 만든다

1. 얼굴과 이름을 외워 친근감을 갖게 한다

손님이 점포를 이용하는 이유는 여러 가지가 있다. '지나는 길이니깐', '늦게까지 문을 열어 편리해서', '친절해서', '빵맛이 좋아서', '항상 이용하는 집이니깐' 등 분명한 이유가 있는 반면 어쩌다 들리는 손님도 있다.

가끔 들리는 손님을 일부러 찾아주는 고정손님으로 만들기 위해서는 어떻게 하면 좋을까. 어려운 점은 없다. 손님을 단골손님으로 만들어가는 것은 친구를 사귀는 것과 같다.

서로 호감을 갖고, 인사를 나누고, 말을 걸어 얼굴과 이름을 익히고 가족관계 등 점차 배경을 알게 되는 것과 같은 것이다.

2. 개별적 욕구에 대응한다

사람과 관계를 맺어 갈 때, 인간의 기본적인 욕구나 심리를 알고 있으면 도움이 된다. 인간의 욕구는, 일반적으로 저차원적 욕구에서 점차 고차원적 욕구로 변해간다.(그림 참조)

예를 들면, 단 것이 먹고 싶을 때, 그 욕구가 만족되면 다음에는 더 맛있는 것이 없나 비교하여 구매를 하게 된다. 그리고 다른 사람이 먹는 것을 보면 자기도 먹고 싶어지게 되고, 그 다음에는 다른 사람과 다른 것이 먹고 싶어진다. 마지막에는 나만을 위한 욕구가 되는데, 이것은 상품난으로 대응해 나가기가 매우 어렵다.

그래서, 그러한 손님의 욕구를 만족시켜 가기 위해서는 손님을 잘 알고 얼굴이나 이름을 기억해 개별적으로 대응하는 접객이 필요해 진다. 손님에게 맞게 건네는 말 한마디가 손님을 기쁘게 하고 단골손님을 만들어 가는 포인트가 되는 것이다.

〈점포의 자가 채점〉

	마음 캐치도 체크 포인트	좋다	보통	나쁘다
1	언제 어디서나 누구에게나 웃는 얼굴을 하고 있는가			
2	친근감 있는 인사나 태도로 접객을 하고 있는가			
3	손님이 만족하도록 노력하고 있는가			
4	자기 얼굴과 이름을 알리고자 노력하고 있는가			
5	손님의 얼굴을 외우려고 노력하고 있는가			
6	손님의 이름이나 특징을 파악하고 있는가			
7	손님이 잘 사는 물건이 무엇인지 알려고 노력하는가			
8	한마디 칭찬하거나 정보를 서비스하고 있는가			
계	좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점			

종합평가 16~13점 : 단골손님이 많다 12~8점 : 좀더 노력할 것 7~0점 : 기본부터 다시 시작할 것

손님의 얼굴과 이름을 외우기 위해서는

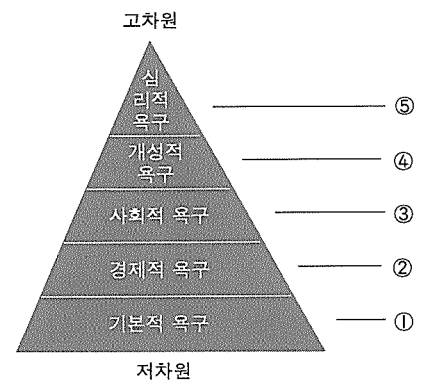
1. 목표를 세우면 외우기 쉽다

앞에서 설명했듯이 손님의 이름을 기억하는 것이 단골손님을 만드는 첫걸음이다.



단골손님 만들기는 친구를 사귀는 것과 같다.

〈욕구의 5단계〉



키워드 〈손님의 기본〉

- ① 본능 <공복을 채운다>
- ② 비교 <가능한 맛있고 싼 것을>
- ③ 비슷한 <다른 사람과 같은 것을>
- ④ 다른 사람보다도 <다른 사람과는 다른 것을>
- ⑤ 나만을 위한 <오리지널(특별한)>

일반적으로 '알고 있는 것'에 대해서는 사람이나 물건이나 소중히 하게 된다. '모르는 것'에 대해서는 무관심하거나 무뚝뚝해지기 쉽다.

얼굴이나 이름을 알고 기억하는 것은 상대방을 인지하게 되는 것이기 때문에 그것만으로도 접객대응이 달라지게 된다.

이러한 손님을 많이 늘리는 것이 고정손님을 만드는 결과를 가져오는 것이다. 얼굴과 이름을 기억하는 것은 간단한 것 같지만, 의식적으로 실행하지 않으면 생각만큼 외워지지 않는 일이다. 낮이 익은 얼굴인데 어디서 만났는지 생각이 나지 않는다거나 이름이 생각날 듯 하면서 생각나지 않는 등의 일이 곧잘 있기 마련이다.

매일 한사람 이상의 손님 얼굴이나 이름을 외우도록 목표를 세우면 마음가짐이 달라진다. 한달에 약 30명, 일년이면 약 300명이 되는 것이다.

기억력이 뛰어난 사람도 그렇지 못한 사람도 접객업에 관련된 사람이라면 백명 정도까지는 비교적 쉽게 외울 수 있다고 한다. 한번 손님 얼굴을 떠올리면서 이름을 써보면 점포의 단골손님의 수를 파악할 수 있을 것이다.

백명을 간단히 쓸 수 있으면, 다음에는 이백명으로 도전해 보는 것도 좋을 것이다. 외워도 금방 잊는다 해서 걱정할 필요는 없다. 손님의 얼굴을 보고 그때 그때 기억나지 않는다 해도 생각하고자 하는 노력이 중요한 것이다. 손님이 돌아간 뒤에 '아, ○○씨였지' 하고 생각이 나는 때가 있다. 이러한 것을 반복해 가는 동안에 손님을 기억하게 되는 것이다.

2. 손님의 특징으로 기억한다.

손님의 특징으로 기억하는 방법 중 하나는 얼굴이나 신체의 특징을 캐치하는 것이다. 눈이 큰 사람이나 키가 큰 사람이라 등이다.

다음으로는 동작이나 말씨로 특징을 잡는다면 천천히 걷는 사람, 말이 빠른 사람 등으로 나눌 수 있다. 또 유명한 사람과 닮은 특징을 지닌 사람도 있을 것이다.

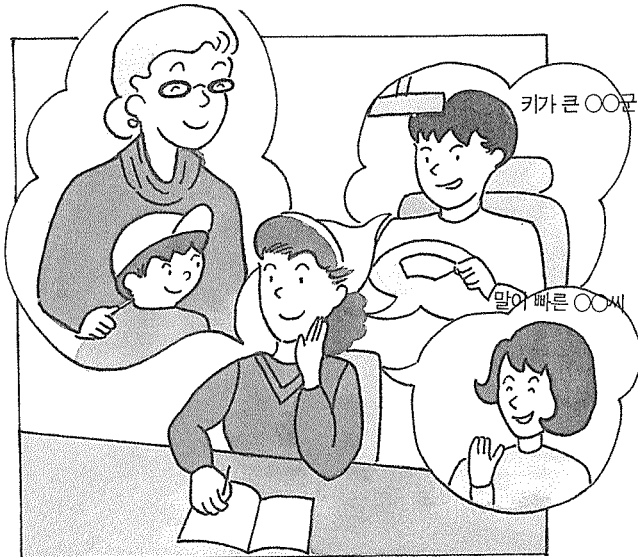
손님의 이름을 알 기회가 있으면 접객대응 중 몇번이고 이름을 부르며 빨리 이름과 얼굴이 일치하게 된다. 예를 들면 배달을 부탁받았을 때는 '○○씨 오래 기다리셨습니다', '○○씨 주소는 이것이 맞습니까?' 라고 말하면 이름도 확인할 수 있고 친근감도 생기게 되는 것이다.

<점포의 자가 체점>

	바깥 때의 접객 체크리스트	좋다	보통	나쁘다
1	매일 한사람 이상 손님의 얼굴과 이름을 외우고 있는가			
2	얼굴과 이름이 일치하는 손님이 백명 이상 있는가			
3	이름을 부를 기회가 있을 때 적극적으로 부르고 있는가			
4	취향을 파악하고 있는 손님에 대해 신상품을 권하고 있는가			
5	손님의 특징을 잡고 있는가			
6	특별한 용도의 목적구매손님을 파악하고 있는가			
7	클레임손님이나 택배손님의 얼굴, 이름을 기억하고 있는가			
8	수집한 정보는 정리하고 있는가			
계	좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점			

종합평가 16~13점 : 고객만족도 높다 12~8점 : 좀 더 노력할 것 7~0점 : 고객을 소중히 여길 것

손자와 함께 오는 멧쟁이 할머니



손님의 특징과 연결시키면 외우기 쉽다.