

『お客様に寄り添う』

株式会社山本海苔店 仙台三越店

佐藤 公美

ある日、百貨店の外商員の方がお客様をお連れ下さいました。その方は旦那様を亡くされ、ご葬儀で当店の海苔を使いたいとのことでした。

お使いになる数がはっきりと分からないので、多めにもらって返品したいとの事でしたが私のいる売り場では、食品の返品は出来ない決まりでしたので、その事を丁寧にお伝えしました。

その代わりに、もしも足りなくなったら、すぐに追加でお持ち帰りになれるように商品をストックしておきますというご提案をすると、納得していただきご注文をいただきました。奥様と一緒に御来店されたお嬢様おふたりから「とても助かります。有難うございます」と仰っていただきました

その後、何度も御来店いただきお買い求めいただきました。最終的には、ストックしていた以上にたくさんの御注文いただきました

外商員の方にも今回の事をきっかけに、当店の商品を更に知っていただくことができ、「また注文とってくるからね」と言っていただきました。

これからも 御来店いただいたお客様に「やっぱり山本海苔店の商品に決めてよかった」と言っていただけよう、常に「気配り」「心配り」を、お客様の立場になっての接客・対応を心がけ、日々の業務にあたりたいと思います。ちなみにその時のお客様は、いまは大事な顧客様になっていただいています。