

「モエル塾生メルマガ 20260128」

今日のテーマは

【関係作りで本当に大事なのは、お客様に○○を持つこと。】

先日、グループコンサルで相談を受けました

「お客様と関係を作るのに何が重要ですか？」

「関係を築くのに何が大事だと思ってた？」

きっと、「お客様に笑顔になってもらう」ことだと思ってたんだろう。
でも、それがそのまえに大事なことがある。

関係作りで本当に大事なのは、
お客様に好意を持つこと。

じゃあ、どうしてそれが大事なのか？
好意を持つと、接し方が変わるから。

すると、お客様も自然に好意を持ち、
安心して信頼し、協力的になりやすい。
これが、好意の返報性ってやつ。

「でも、どうやって好意を持ってもらうんだ？」
それは、笑顔で接するだけでいいんだ。
思いきりの笑顔でね。

それだけで、信頼感が自然と深まり、
お客様はその好意に応えたくなる。

「でも、それだけで本当に関係づくりに繋がるのか？」
うん、繋がるんだ。

笑顔で接し続けると、関係が築かれる。

関係を築くことだってことに気づくまで、
ちょっと時間がかかるけど、信じてほしい。

その為には
お客様を笑顔にする前に自分が笑顔

「笑顔が、お客様の心を動かす力になります。」

「これが、関係を築くスタートです。」