

食品商業2017年1月号 に連載記事（第六回）が掲載されました！

正しいほめ方のススメ

第6回 一日5分のほめ育朝礼で、育成と販促の両輪を回そう

スパイラルアップ代表 原 邦雄



年末年始は、普段よりもお客さまが多くなる時期。売上げを取りに行くことももちろん大切ですが、お店の販売促進にも大きなチャンスです。

「お客さまが来てくれること＝次のイベントのための販促」と考え、普段の従業員とのコミュニケーション、従業員同士のコミュニケーションを強化するのです。

毎日の「ほめ育5分朝礼」で、理想の部門を実現する行動をほめていきましょう。

そのようにして円滑になった従業員同士の動きによって良い連携が生まれ、結果、売上アップやリピート率アップにつながります。

人材育成と販売促進というと、それぞれ独立したまったく別のものというイメージがありますが、実は違います。むしろこの2つは密接に関係した、お店の売上アップの“両輪”なのです。

例えば、イベントのためにチラシを打って、いつもよりもたくさんのお客さまに来ていただいたとします。

そんなときに人材育成ができておらず、従業員同士の連携や、部門同士の連携がうまくいってなかったとしたら。あるいは、従業員に笑顔がなかったり、疲れから悪い接客をしてしまったとしたら。

お客さまにとっては「なんだ、この店」という悪い印象だけが残ってしまいます。

しかも、イベントでいつもよりお客さまの数が多いわけですから、長い目で見るとリピーターを減らす結果になってしまうのです。

イベントなどでお客さまがたくさん来るときこそ、それに合わせて人材育成もしっかり行っておかなければなりません。

そのためにお勧めするのが、普段からの「ほめ育朝礼」です。

「連携」が良かったシーンや従業員の行動に注力する

毎朝5分。できれば毎日やっていただきたい。ほめるのは、昨日の営業で頑張ってくれた従業員や売場づくりで良かったところ、特にお勧めなのが「連携」が良かったシーンや従業員の行動です。これをイメージが浮かぶような具体的な言い方で、ほめてあげてください。

例えば、「夕方4時半の、〇〇売場が最も乱れるときに、いつもなら20分に1回の売場チェックを5分に1回行ってくれました。しかも自主的でした。お客さまへのあいさつや掛け声もとても素晴らしかったです。パートの〇〇さんが、お子さんの風邪で早退してラインが少なかったにもかかわらず、ピーク後の片付けや掃除を残ったみんなが連携して、1人15分の残業で終えられたことは、素晴らしいチームワークでした。あんなふうにご週末も頑張ってください。年末年始もこの連携でいきましょう」という感じですよ。

人材育成ができていない状態でチラシ販促などを行えば、従業員同士や部門同士の連携によってお客さま満足度が高まり、年末であれば年始や1、2月にそのときのお客さまが帰ってきます。

人材育成と販売促進をダブルで考えられるリーダーが、売上げを先手で取っていきます。繁忙期に店を回すだけではなく次のことを考えて、お店を好循環に導いてください。

「一日1ほめ」しましょうね！