

目的: リピート率を上げる顧客サービスのヒントを知りたい!

@sanada3730



お客様の不満から
問題点を明らかにする

- ・時間がばかりすぎる
- ・たのしみちゃんと答えてくれない
- ・わたしの場合は人と違う
- ・とにかく困った...

P141



P14 つねにお客様の期待を超える

(131) 場所がわからなくて困っている

↓
レストランの接客係が行き方を教えてくれただけでなく、持ち場を離れて目的の場所まで導いてくれる

ゲストの経験が2に倍の心の注意を

1. お客様を知る
2. ゲストの気持ちになる
3. 人とAIのやり取りを整理する
4. 目を見くもる
5. 視覚リテラシーを学ぶ
6. 過負荷を避け、ワクワク好き気持ちにする
7. 一度にたくさんのお話をしない
8. 矛盾を避け、独自性を保つ
9. オンスの習得で、トーンのおもてなし
10. 努力を認める

ディズニーが教える
お客様を感動させる
最高の方法
ディズニー・インスティテュート著

P109

ミッキーの時代

P33 ゲストロジ

市場調査を意味するディズニー用語

顧客

ゲストがどのような人か! 何を期待してディズニーのテーマパークに来ているのかを知りたい

自分のためにつくろうとするな
お客様が求めるものを、お客様のためにやるのだ
— Walt Disney —

文化を学ぶための6つのコツ

1. 単純になる
2. たのしみを受け入れられるものにする
3. 多岐にわたるものにする
4. 研修や指導をする
5. チームからのフィードバックやアイデアを引き出す
6. 業績を認め、報いる

ディズニーワールドの
ゲストサービスのガイドライン

P80

- ・目を見て笑いかける!
- ・ゲストと目と目線に挨拶し、歓迎の気持ちを示す
- ・ゲストに接する
- ・サービスに関連して回復する
- ・適切なボディランゲージを示す
- ・魔法のようにすばらしいゲスト体験を確保

P58

サービス伝達の3つのシステム

キャスト・セット・700ピス

↓
従親 物的手段 お客様へのさまざまな業務