

運営・集客のポイント

加盟店サポート
営業部
マネージャー 柴田

今回は、行動指針10箇条の

「4点セット ~その2~」

についてお話をさせていただきます。

「今ある接客の延長」で終わらせず、次の来店につなげていく。そのために欠かせないのが「4点セット」です。今回はその中でも、後半の2つ **紹介カード**・**口コミ** についてご紹介します。

●紹介カードで紹介をもらう

紹介は、CPA（1件あたりの集客コスト）を下げる手段としても有効です。

まずは目の前のお客様にご満足いただくことが大前提ですが、そのうえで「**ご家族やご友人にもぜひご紹介ください**」と丁寧にお願ひしましょう。

紹介カードをお渡しすることで、お客様の紹介行動を後押しできます。新規・リピーター問わず、すべてのお客様にお渡しするのが理想です。

●口コミをもらう

Googleの口コミは、時間差で効果が出る「資産型の集客手段」です。口コミが1件増えたからと、すぐに来店が増えるわけではありませんが、積み重ねが将来的な成果につながります。

ただし、お客様が口コミ投稿をためらう理由の多くは「手間がかかりそう」というイメージです。そこで「投稿は1分ほどで終わります」とお伝えし、心理的ハードルを下げましょう。また「年配の方はスマホ操作が苦手そうだから…」と躊躇せず、全世代のお客様に案内することが大切です。

●来店数と粗利アップのカギに

紹介・口コミは、いずれも「今のお客様」を「次の来店」につなげる重要なアクションで、

のお客様が二人目・三人目を連れてきてくれる、この循環を意識して、日々の接客に取り入れていきましょう。

本部初回研修（本社で行なう1週間の研修）については、研修を一度受講している方は、無料で再受講できることになりました。「もう一度基本を学びたい」という方は是非、SVまでご相談ください。

↓ **SVまでご相談ください。** ↓