



「個人対個人」を意識させる

Lists – 「個人 対 個人」を意識させる

1

無意識のうちに

2

挨拶だけで変わる印象

3

あなたから買うべき理由



1 -個人 対 企業

1

無意識のうちに

今回は接客におけるマインドの話です。

対面での接客であれば「個人 対 個人」のやり取りがしやすいですが、ネットを通じた文面でのやり取りとなると急に冷たいメールを送ってしまうことがあるのではないのでしょうか。

あえて冷たいメールを送ろうと意識している人はいないと思いますが無意識のうちに「個人 対 企業」というスタンスになってしまうのです。

恐らく、多くの通販サイトや同業者がそういったロボットのよう業務連絡メールを送っているからでしょうね。

無意識のうちに周り合わせてしまっているんです。

2 -良い印象を残す為には

2

挨拶だけで変わる印象

例えば、文の初めの挨拶をとっても、

「こんにちわ、〇〇ショップです。」よりも

「〇〇さん、こんにちわ！〇〇ショップの〇〇です。」

と送るだけで、受け取った側の印象は圧倒的によくなりますよね。

僕は輸入ネットショップや、国内Amazonのお客さんへ送るお礼メールの中で「〇〇さんの人生が最高に充実するよう祈っております！」という文を入れたりリピーターの人にはその人が住んでいる地域に関連したネタを入れたり購入してくれた商品の豆知識などを織り込んだりしていました。



2 -良い印象を残す為には

3

あなたから買うべき理由

お客さんに「**あなたのお店から買いたい**」と思わせることが出来れば
勝ちです。

その他大勢の中から抜き出て、お客さんに良い印象を残すためには
ちょっと大げさなぐらいのメッセージを送っていいと思います。

あなたから買うべき理由がなければ
お客さんに商品を買ってもらうことは出来ません。



2 -良い印象を残す為には

価格やお届けまでのスピードだけで判断するお客さんもいますが「個人的な温かい対応」に感動してくれるお客さんもいます。

そして、そういった層の人たちは一度ファンになってもらえればリピーターとしてずっと購入してくれます。

逆に、そういった「個人的な温かい対応」は大量の商品を扱って顧客対応や全てをシステムで動かしている企業は中々難しいです。

個人で運営している僕らだからこそ出来るのです。

特にeBayはアドレスを取得できるのでリピーター獲得は非常に重要です。お客さんへ送る文面やアイデアは「個人対個人」ということを強く意識することで色々浮かぶと思います。ぜひ、この考えを持ってビジネスに取り組んでみてくださいね。