

いま
だからこそ
見直そう



パン屋さんの接客 きほんの『き』

応用編① クレーム対応

「クレーム化するのは氷山の一角!丁寧に対応して印象アップ」

接客が悪いとお客様が離れてしまい売上に影響してしまいます。パン屋さんの接客を考える二大要素として「人(店員)」「店舗(店構え)」が考えられます。パン屋店員としてふさわしい接客は何か、パン屋店舗としてふさわしい店構えは何かを考えていきましょう。今回はクレーム対応方法を学んでいきましょう。

連載もくじ

- 第一回 入門編① 販売員の心構え ▶ 第五回 応用編① クレーム対応
- 第二回 入門編② お店の衛生面 ▶ 第六回 応用編② SNS活用
- 第三回 基礎編① 声掛けと演出 ▶ 第七回 総まとめテスト
- 第四回 基礎編② 陳列POP看板

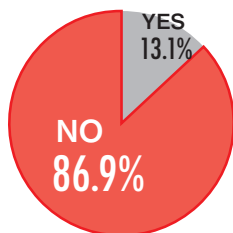
クレームは氷山の一角!



サイレントクレーマーが約9割!クレーム1件=10人分

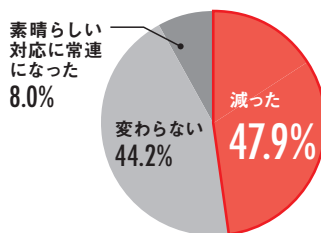
Q パン屋さんで不満に
思うことがあったとき
クレームを入れた
経験はありますか?

(n=664)



Q クレームを言ったことがある、言おう
と思ったことがある人に聞きました。
その後
お店の利用頻度は
どう変わりましたか?

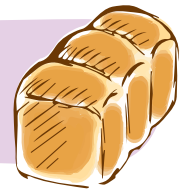
(n=163)



対応が損失に繋がることも

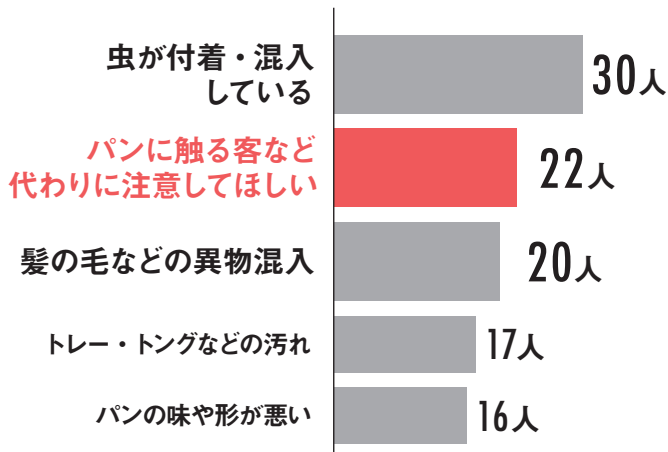
不満に思ったことがあっても、クレームを入れるお客様は1割程度です。氷山の一角と捉え、クレーム1件を10人分の意見として対応しましょう。また、不満を感じてクレームを入れたお客様の約5割がお店の利用頻度が下がったと回答しています。逆に「素晴らしい対応で常連になった」というお客様も僅かに存在するため、それを目指してみてもいいのではないでしょうか?

2 パン屋さんのクレーム事例



パン好き主婦がパン屋さんに言ったことのあるクレーム、言おうと思ったことがあるクレームについてアンケートしました。

Q クレームを言ったことがある、言おうと思ったことがある人に聞きました。
クレームの内容は何ですか？
(n=664)



(自由回答式・回答を分類しグラフ化したものの上位5位まで)
調査元：グローアップ/インターネットリサーチ 2015年12月

お客様の迷惑行為を お店側が注意しないとクレームになることも

注目したいのは2位の「パンに触る客など代わりに注意してほしい」という項目です。子どもがパンに触っていたり、抱っこした子どもの靴がパンの近くにあっていたりする場合、お店の人が放置していると、他のお客様が不快感を示し、お店の衛生観念までも疑われかねません。このような事態を防ぐためにも、パンの個包装は有効な手段と言えます。また、子ども連れのお客様には事前にスタッフがお買い物の手伝いを申し出ること、トラブルを防げるかもしれません。1人のお客様を失うことを恐れて注意喚起を怠ると、その場にいる他のお客様全員を失いかねないため、一人一人のお客様が快適にお買い物できるよう売り場に目を配りましょう。

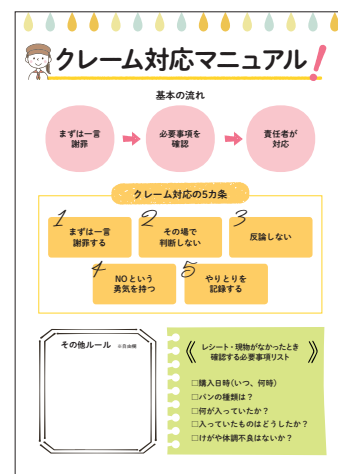
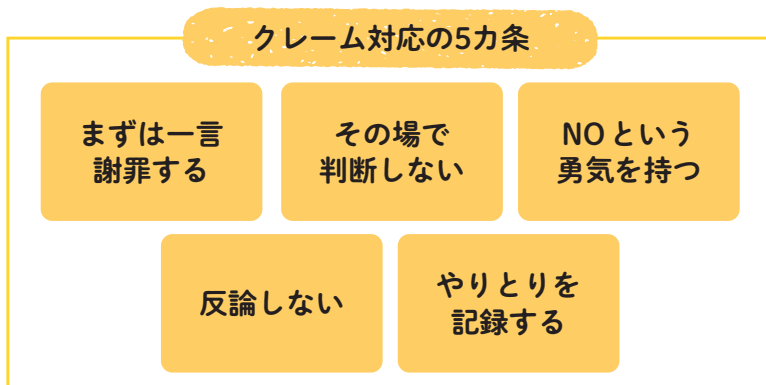
3 クレーム対応マニュアル



クレームの対応はケースバイケースで臨機応変に対応しなければいけません。スタッフ全員が同じように対応できるよう、下記のようなマニュアルを活用してください。

丁寧な対応が次の来店に繋がる

クレームの対応はスタッフに向けて必要最低限のマニュアルをつくり、スタッフの負担をできるだけ減らす仕組みを作りましょう。スムーズで誠実な対応こそがお客様を離さないカギとなります。



上記クレーム対応マニュアルをDLできます。是非ご活用ください。

4 クレーム対応の具体例



パンの魅力をお客様に伝えることで購入を後押しすることができます。ポイントを押さえてPOP作成してみましょう。

異物混入

まずは一言謝罪。
必要事項を確認後、責任者が返品・返金の対応をする。

スタッフがその場で判断した場合、そのときの「なんとか対応します…」という言葉が返って火種になることもあります。責任者が責任を持って判断・対応をしましょう。買った証拠の確認も忘れずに行いましょう。謝罪＝「法的な責任を認める」ではありませんので、「申し訳ありません!」と、一言目で気持ちよく謝ってしまうことをお勧めします。

- 購入日時(いつ、何時)
- パンの種類と混入物
- 入っていたものはどうしたか
- けがや体調不良はないか

こんな時は
NO! と言おう

他のパンまで返金要求してきたら…

他のパンにも影響があれば別ですが、そうでなければ不当な請求になるのできちんと断りましょう。

詳しく聞いたら反応がおかしい

買ったパンを答えられない、定休日に買ったと言う、など明らかに嘘をついている場合は詐欺罪に該当します。

店員の態度が悪い

まずは謝罪し、責任者から「以後このようなことがないように指導監督に努めます」と伝える。

実際に失言・失態をしていないのであれば、反論したくなるかもしれませんが、議論を繰り広げてもお店にとって・お客様にとってメリットはありません。お客様が不快に思ったことは事実なので、きちんと謝罪をしましょう。予防策として「接客マニュアル」を作ることが接客の質を上げることに繋がります。

話が堂々巡りになるような悪質クレーム!

何度も土下座を要求するなど、話が堂々巡りになるのが悪質クレマーの特徴。その場合は「退店を求める・大声を出されたら事務所に通す」などの対応が必要です。万が一「居座る・他のお客様に迷惑をかける」などの行為があればすぐに警察を呼びましょう。

お釣りの渡し忘れ

まずは一言謝罪。
必要事項を確認後、責任者が返金の対応をする。

お釣りの渡し忘れは証明のしようがないケースが多いので、買った証拠(レシートや現物)を確認し、明らかな嘘をついていなければ迅速な対応をしましょう。ただ、事実確認はしっかりと行うことをお勧めします。また、「渡ししましたよ。」「もらってないです。」といったやりとりを防ぐためには右記のような事前対策が効果的です。

《 事前対策 》

- 全自動レジにする
- 防犯カメラを設置する
- 必ずレシートと一緒にお釣りを渡すなど決まりを設ける

過去のベーカリーパートナーを見直してみましょう!

下記の号にクレーム対応について掲載されています。ぜひあわせてお読みください。
主婦特集: 21号 P7~13 クレーム特集: 43号 P41~45



バック
ナンバー

