

今すぐ「プロ客」になった方がいい理由

こんにちは、てらけんです。

今日は、「プロ客」について
深掘りしていきます。

商売において「プロ」と聞くと
サービス提供者側だけの話に聞こえるけど、

実はお客さん側でも同じで、
「プロ客」になるとメリットしかないのです。

僕は定期的に顔を出す
個人経営の飲食店があるのですが、

もともとSNSで繋がっていた上に
何度も顔を出して
さらに愛嬌よく接していたせいか、

段々と仲良くなってきて、
たまにサービスをしてもらえるようになったんです。

余った肉料理をくれたり
お酒をサービスしてくれたり
会計を安くしてくれたり
地域でおすすめのお店を教えてくれたり。

さらには、

「近くでバーをやっている人が
てらけんさんと話が合うと思うんだけど、
よかったら繋げようか？」

なんて言ってくれて、
LINEの連絡先までゲットしたり。

今度そのバーに行こうと思っていて、
そこでもまた、
何かしらのサービスを
してくれるかもしれません。

こういう経験が増えれば増えるほど、
人生は豊かになっていきます。

僕らは人と人との
繋がりの中で生きているので。

「プロ客」として
何をやったかというと、
別に特別なことはしていません、

きちんと
「いただきます」と「ごちそうさま」
を言うとか、

自分から軽く話しかけてみるとか、

愛嬌よく接するとか、

お皿を片付けるとか

ゴミをまとめておくとか、

その程度です。

相手も人間なので、

「されたら嬉しいこと」と
「されたら嫌なこと」があります。

相手の立場にたって、

「されたら嬉しいこと」をしてるだけ。

(この想像力と実行力は
ビジネス的にもかなり重要です。

相手がされたら嬉しいことを
事前できる人には
お金も人も集まります)

他にも、赤坂や新宿に
よく行くバーがあるんですけど、

ここでもプロ客を心がけていて、

名刺を置かせてもらったり
カウンターの中に入れてもらったり
何かしらのサービスをしてもらったりしています。

新宿のバーに関しては
奥の方にスタッフ専用の
仮眠スペースがあって、

お酒を飲んで眠くなった時、
そこで朝まで寝かせてもらったことまであります（笑）

また、普通、
お客さん側が店主に対して
バーッと話したり、
悩みを相談したり、

トークの比率でいっても
お客さん側の方が多いと思うんですけど、

あえて店主の話を聞きまくるという
「圧倒的聞き役」
に徹することで気に入ってもらい、

この前、営業時間外、
肉を食べに行こうかと言われて
ご馳走してもらったりもしました。

そこで実店舗の経営や
コミュニケーションについての
話を聞くことができ、
また1つ学びになったり。

バーのオーナーは
バーのオーナーと
つるんでいることが多いので、

他のバーを紹介してもらったりもして、
どんどん輪が広がっていきます。

いずれ、

「あなた、自分のお店もたない？」

とか言われそうな雰囲気です。

打算的に見えるかもしれないけど、
「プロ客」になることで
こういうお得なことばかり。

面白いですよ。

逆に、お客さん(自分)=神様
だと勘違いしてる人は、
ほんと、損ばかりしています。

たまにレストランとかで、
店員さんに汚いタメ口を使ったり、
ひどい態度をとったりしてる人っていませんか？

立場を利用し、
自分が優位に立つことで
気持ちよくなってるのかもしれませんが、

1mmもメリットがないので、
絶対にやめた方がいいです。

(まあ、てらけんメルマガの購読者は
質が高い傾向にあるので、
さすがにそんな人はいないと思うけど・・・)

まず忘れないでほしいのが、
「相手も人間」であることです。

意味不明な文句を言ったり、
接客態度に理不尽なクレームを
入れたりすると、
厨房で何をされるか分かりません。

「相手も人間」なので、もしかしたら、

『さっきの人うざくない？
なんか理不尽なクレーム入れられたんだけど。』

ちょっとさ、次に持っていく料理、
できが悪いやつを選ぶわ』

なんていう会話が
厨房で繰り広げられてる可能性も
なくはないですよ。

それに、
サービスの質や接客態度に
キレるくらいなら、

ちゃんと稼いで
もっと高級なお店に行けばいい話です。

結局、

オンラインでもオフラインでもそうだけど、

価格に見合ったサービスが提供されるわけで。

ホテルでも、
安価なホテルと高級ホテルだと、
サービスの質や接客態度が全く違います。

高級ホテルは
荷物を運んでくれたりするし、

扱っているベッドも枕も、
当然、高価なものです。

ふっかふか。

アパホテルに対して、

「荷物を運べ！」

「もっといい枕にしるよ！」

なんてキレてる人がいたら、笑い者です。

自分がそのサービスを
選んでいることに気づくべき。

そういうことにも気づけず、
何歳になっても
店員さんにひどい態度をとってる人は、

どんどん周りの人もいなくなり、

損をし続けます。

そうそう。

1つ、もう時効だと思うので、
あるエピソードを共有させてください。

僕は大学生の頃、それこそ、
まだビジネスの「ビ」の字も知らなかったとき、

ど田舎のローカルなコンビニで
バイトをしていました。

N君という幼馴染と一緒に
働いていたのですが、

あの頃、
超めんどくさいクレーム客と
プロ客がいました。

超めんどくさいクレーム客は、
僕らが袋詰めをしてるときに、

「早くせえや。遅いんじゃ。ノロマじゃのう」

とイヤミを言ってきたりする、
シンプルに性格が悪い人でした。

敵対心の強いN君はその人に対し、立場上、
直接の文句は言わなかったものの、

例えば「からあげ」を注文されたとき、
廃棄寸前のモノを出したりして、
地味に抵抗していたんですよね。

もちろんその人は、
まさか廃棄寸前の微妙なからあげを
食べてることに気付けるわけもなく、
同じような損を何度もしていたと思います。

一方、

「大学生？がんばってて偉いねえ〜」

「おばちゃんがジュース奢ってあげるよ。
何か欲しいものある？」

みたいに毎回話しかけてくれる
優しい人もいて、

その人には、
揚げたばかりのカリカリでジューシーな
からあげを優先的に渡したり、

本来は値引きしちゃダメなんだけど、
勝手に値引きをしてあげたり、

おばちゃんにとって
お得なことをこっそりしていました。

これはつまり、
どちらのお客も気づいてないけど、

一方は損をし続け、

一方は得をし続けてる状態。

メルマガの中だし、
時効だと思って
今べらべら話していますが、

こういうことって、世の中、
実はめちゃくちゃあると思うんです。

プロ客を心がけていると、
自分が気づかないうちに
その他大勢の人たちよりも
いいサービスを受けれる。

飲食店でいったら、

もしかしたら新鮮なものや
揚げたてのものを
優先的に出してくれるかもしれないし、

量を多めにしてくれるかもしれないし、

会計時にちょっとだけ
割引が入ってるかもしれない。

かつて、大学生時代の僕らが
こっそりそうしていたように。

とくにビジネスで
稼げるようになったりすると、

「お金を持っている自分は偉い」
と勘違いし、

本当はいい人なのに、
非プロ客になってしまう人も一定数いる。

そうになってしまうと、

人が離れていったり、

本当はもっといいサービスを
受けられるはずなのに
その機会がゴリっと減ったり、

いつもイライラの感情で包まれたり、

それが仕事にも意思決定にも影響して・・・

気づいたら孤独になっています。

僕も営業マン時代と比べて、
10倍、20倍ほどのお金が
集まるようになってきたので、
これにはかなり気をつけている感じ。

自分の行動って、
人生全体に影響してきますからね。

どうせ数十年生きていくなら、
プロ客であり続けて、
お得な人生を歩んでいきたいところです。

「優先的においしいからあげが食べられる」

みたいな、
本人が知らぬ間に発生する
小さいことも含めて、
プロ客になるとお得なことばかりなので、

ぜひぜひ、今後の生活で
軽くでも意識してもらえると幸いです。

p.s

店員さんやスタッフに対し、

「あの人は顔も名前も全然覚えてくれない。
それでもプロか？」

なんて言ってる人もたまにいますが、

相手にプロさを要求する前に、
自分が「プロ客」になった方が
早いんですよね。

店舗を構えてるお店なら、
「何度も通う」だけで
「プロ客」に進化していきます。

「顔も名前も全然覚えてくれないし、話しかけてもくれない」

というのは、シンプルに、

1.2回しか行ってないことで
相手の印象に残っていないというのが大きいです。

じゃあバーだとしたら、

LTV(生涯顧客価値=1人のお顧客から生涯にわたって得られる利益)

を上げていきたいわけで、
新規客よりも常連客に時間を割いた方が
売上は伸びます。

ヒエラルキーじゃないけど、
新規客から常連客にレベルアップすることで
顔も名前も覚えてもらえて、
色々な情報が入ってくるようになるんです。

なので、

「プロ客」

になるためには焦りは禁物。

一発で好かれるケースもあるけど、
基本は段階的に「プロ客」になっていく
イメージですね。

また、インターネット上でも
「プロ客」への心掛けはした方がよくて、

積極的に反応するとか、

質問するとか、
企画に参加したら
誰よりもアツいメッセージを送るとか、

そういうのがすごく大事です。

人間対人間なので、
やはり露出が多いと
顔も名前も覚えてくれます。

そしたら、
何かの時に優遇されたり、
いい情報を送ってもらえたり
するかもしれない。

これに気づいてから僕は、
オフラインであれオンラインであれ
「プロ客」を心掛けてます。

だから得しかない。

逆に、インターネット上でも、

誰かを叩いたり否定したり
人が嫌がることばかりしたり
払うべきお金を払わなかったり

「プロ客」

とは真逆のことをする人は、
損をし続けます。

本来払うべきお金を払わなかったり
途中でばっくれたりすると、

その人やその人の周囲に対して
気まずくなります。

これを人間関係の「摩擦」といい、
この摩擦が増えれば増えるほど
どんどん生きづらくなっていく。

自分で自分の首を絞めて
生きづらくしている人がかなり多いので、
気をつけてくださいね。

色々なシーンにおいて
「プロ客」として在り続けることができると、

自然とお金・時間・人が集まってきて、

「摩擦」もなくなり、
どんどん生きやすくなりますよ。

ではでは！