



1

はじめに

若かりし頃……そうずいぶん若かりし頃、ある店で働いていました。

週に何回かアップルの缶ジュースを買いにくるお客様がいました。

軽トラで作業着を着て缶ジュースを1本だけ買いにくるお客様でした。

そのお店には、メインで売っていたものが他にあり、ドリンクはほんのついでで買ってもらうために置いてありました。

それほど在庫を置いていなかったのです。

アップルジュースが品切れになるとそのお客様はとてものがっかりされます。

そこで、私はアップルジュースが品薄になると奥の冷蔵庫に持っていき、1本だけストックしておきました。

そのお客様がいらっしやるとそこから出してきて買ってもらっていました。



あるとき、スーツを着た男性が店にきました。

そして、

「私のことがわかりますよね」

とおっしゃいました。

「？（え〜と、誰だっけ……）」

一瞬、頭の中が空白になり

「あっ、アップルジュースの！」

「そうです」

普段の作業着姿からは、想像もつかないお姿です（失礼）。

そして、数万円のお買い物をしてくださいました。

一緒にいらした奥様が、

「ここに来るまで、同じものを売っているお店を4軒も通り過ぎてきたの。

近くで買えば？ と言ったのに、主人はここじゃないとダメだと聞かなくて……」

大量のお買い物をする予定があり、普段からいろいろな店を見ていらしたそうです。

「この店で買ったのです」

そう言っでご主人はニコリ笑いました。

そして、それからアップルジュースを買いに通ってくださいました。

お店にはいろいろなお客様がいらつしやいます。

いつも高額のお買い物をしてくださる方、必要なものを少量お買い求めの方、ちよつとしたことが思わぬご縁につながる場合もあります。

この本は、こういった私の経験を通して得た、さまざまな接客や接遇マナーの方法をご紹介しますものです。

すでに、同じ経験をしたと思いつた方もいらつしやるでしょうし、そうでない方もこれから同じような経験をされることがきつとあると思います。そのときの参考になれば幸いです。

