

「言を売る」のが繁盛の秘密

三島市・山本 恭平

(高校生 16歳)

私は学校の近くにある直売所で1週間、体験学習をさせていた。

「私たちは物を売るのではなく、言を売(う)ることを大事にしているよ」。その体験学習で店長さんに言われた言葉である。それを聞いた時に私は疑問に思った。

売り物売るために働いているのに、言葉売っているとはどういうことかと。

その直売所は、店員さんがとても元気よく、「おはようございます」「いらっしゃいませ」という言葉が店の中で響きわたっていて、とても気持ちの良い職場であった。なぜこのように元気の良いあいさつをし

ているのか。

確かに接客では元気が良い方がいいにきまっているが、その他にもなにか理由があるのか店長さんに聞いてみた。「気持ちの良いあいさつをして良い印象をあたえれば、自然とお客さまが増えていき商品の回転率が上がり、もうけがどんどん良くなるんだ」。初めて、店長さんに言われた言葉の意味がよく理解できた瞬間であった。