

ビルダーナース流 女性への説明で気をつけるポイント

なるべく実物を見せる

O B施主の物件などなるべくイメージに近い実物で確認してもらおう。物理的に無理なら、写真ではなくビデオ映像を使ってわかりやすく説明する

数字のみの表現は避ける

「1000mm」など数字だけの説明では、女性には大きさを実感しにくいいため、体や普段使っている家具など身近な例えをつかってイメージを助ける

聞き慣れない言葉を使わない

「尺」や「間」など普通の生活で女性が耳慣れない単位を使うと、それだけで「わかってもらおうという誠意がない」と思われてしまうので、なるべく使用を避ける

口頭で説明する際にも、数字のみ「1000mm」「1m」と表現するのもやめた方がいいです。なぜなら数値から実寸をイメージできる女性も少ないからです。ビルダーは誰しも数値で表現することに慣れていていますが、一般の女性が日常生活で数値表現することはあまりないため、話の中で数字がたくさん出てくるだけでおそらく訳がわからなくなってしまうと思います。数字だけで表現されても普通の女性は感覚がつかみにくいでしょう。

ではどのように高さや長さ、幅を説明すればいいのでしょうか？ 私たちが数値と実寸を認識できてイメージしやすいのは、「自分の体」です。だからこれを使って数値を代替表現してあげると、イメージがつかみやすいと思います。例えば「失礼ですがお客様の身長は何センチになりますか？」と身長をあらかじめ伺っておきます。そして「お客様の身長ですと、このキッチンの高さは腰の下、このあたりになります」とスケールを当てて説明してあげるのです。「この窓はお客様がちょうど腕を上げたくらいが幅になります、

それがカタログに表記されている1500mmになります」と説明されるほうが「この幅は1500ミリになります」なんて説明よりイメージがつかみやすくなりますね。あるいはそのお客様が使い慣れている家電、冷蔵庫などを使い、「ここはお客様の冷蔵庫が2つ納まる幅になります」などという表現を使ってあげましょう。

そうやって実際生活している時のシーンを思い出させ、これから新しい住まいへのイメージと重ね合わせられるようにするのがポイントです。

今の生活をまっさらにして、新しい住まいだけのイメージを一から想像してもらうのには、能力上女性には限界がありますから。

また間違っても「ここはちょうど1間くらいになります」なんて、寸や間など一般の人が日常使わない単位は持ち出さないで下さいね。単位も代替表現を使う工夫が必要です。

努力は伝わる

自分でできること、わかることを、そうでない人相手に説明するのは大変なことです。だからそこをクリアされてください。わかることをわかる人に説明す

ることは、「おもてなし」にはあまりなりません。でもわからない人に説明する場合は、「何がどうしてわからないの？」「どうしたらわかってもらえるの？」と伝える側は一所懸命工夫をこらさずと思っています。

たとえその工夫で100%理解してもらえないとしても、なんとか理解してもらいたいという気持ちは相手に確実に伝わります。

そして相手もこれだけ理解してもらおうと努力してくれたのだから、自分も努力して理解できるようにになりたい、と思ってくれるはずですよ。そういう関係をお客さまと築けたら、あなたはもう「おもてなし」名人です。(完)

最後までお読みいただきありがとうございます。感想やご質問をぜひ編集部 (info@s-housing.jp または FAX 03-5524-1605) 宛にお寄せください。いただいたご感想などには個別にお返事させていただきます。

またブログにて様々な事例をご紹介します。皆さまの日々の活動にお役立ていただければ幸いです。
http://blog.livedoor.jp/b_nurse/
(「ビルダーナース」で検索してください)