

お出迎えからお見送り

1. 接客の重要性

サロンにいらっしゃったお客様の“満足度”に影響するのは、施術力だけではありません。

お客様に満足してお帰り頂くには、どのような[_____]が提供できたかということも重要なポイントになります。

サロンでは常に“見られている”ということを忘れずに緊張感を持つことが大切



お客様のご来店

お客様のお帰り

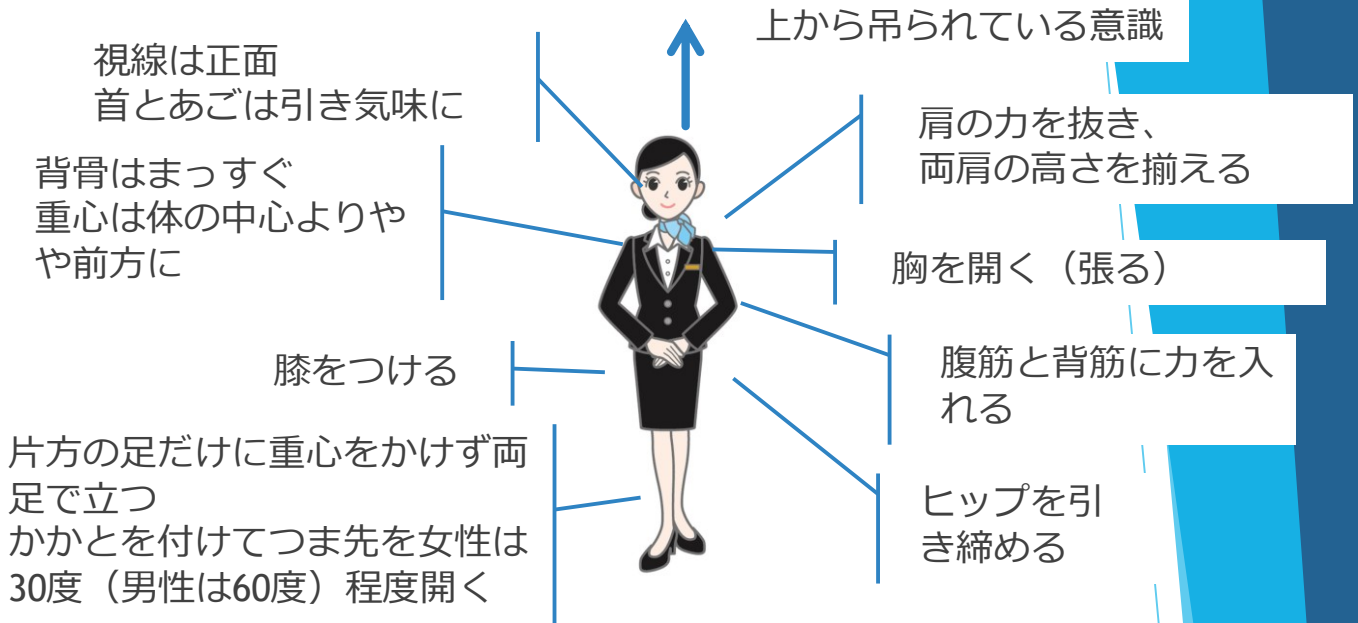


凡例：接客サービス業務

Memo

2. 【接客の基礎】美しい立ち方・美しいお辞儀

実践してみましょう。



直接、お客様の応対を担当していない待機時でも、鏡越しも含め、お客様には見えています

会釈

15度



- ✓ 1、2のテンポ
- ✓ 日常的な挨拶などに使用
- ✓ 首だけにならないように注意
- ✓ “静止礼”と“ながら礼”

敬礼

30度



- ✓ 1、2、3、止め、4、5、6のテンポ
- ✓ 「ありがとうございました」などのメッセージを込めたお辞儀
- ✓ 下げるスピードより上げるスピードの方を若干速くした方が、スマート
- ✓ “分離礼”と“同時礼”

最敬礼

45度



- ✓ 1、2、3、止め、4、5、6のテンポ
- ✓ 「大変申し訳ございませんでした」など謝罪をしないといけない時のお辞儀
- ✓ 下げきった状態で一旦止まるぐらいのつもりでお辞儀

- ✓ 明るい声を心掛け、表情、視線にも注意する
- ✓ 頭だけでなく、状態からゆっくりと折る
- ✓ 初めと終わりに相手の目を見る
- ✓ 相手との関係や挨拶の目的などにより使い分ける
- ✓ 長々と頭を下げていれば丁寧というわけではなく、美しい姿勢と動作で心を込めて行うことに意味がある
⇒ 視線が定まっていなかったり、妙にせかせかした態度は、相手を不愉快にし、失礼になる

Memo

表情

⇒ 心がおもてにあらわれる

「表」＝おもて。おもてにあらわれるもの。

「情」＝心（こころ）。

- ✓ 明るい顔は親しみを感じる
- ✓ 表情は伝染する（ミラー現象）
- ✓ 無表情は相手に対して威圧感を与える

笑顔

⇒ 好感・親しみやすさ・柔らかさ・優しさを伝えることができる

- ① 歓迎の意味
- ② 感謝の意味
- ③ 明るいイメージを伝える（親しみを感じる）
- ④ 相手を認めていること
- ⑤ 「また来よう」と思わせる 等

✓ 笑顔は、目と口と心でつくるもの

✓ 心が微笑まなければ本当の笑顔は作れない

✓ 笑顔は一銭もかからない高価なおしゃれ

✓ 笑顔はお客様の心の窓を開くカギ

✓ 豊かな心を持てば心にゆとりができ、自然に笑顔が作れるようになる

Memo

「挨拶」 = 心を開いて相手に迫る

「挨」 = (自分の) 心を開く。

「拶」 = 相手に迫る。

[あ] 明るく、愛をこめて

明るく爽やかに声を出す・アイコンタクト。

[い] いつでも

挨拶する習慣を継続。気分次第ではダメ。

[さ] 先に

自分から声を掛けて会話の主導権を取る。先手必勝。

[つ] 続けて、次の言葉を

+αの会話（一言）。天気や家族のことを付ける。名前で呼びかける。TPOに合わせた挨拶が出来るように！

接客業に要求される挨拶

① 先手必勝

- ・ 自分から挨拶するように心がける
- ・ 気づいた方から進んで行う

② 明るく、はっきりと

- ・ 暗い挨拶なら、何も言わない方が良い
- ・ 名前を呼ばれたら、明るくはっきり「はい」と答える

③ 相手にあった挨拶（TPO）

- ・ 上司と友達、子供に対して同じ挨拶ということはない

④ サロンの雰囲気にあった挨拶

- ・ 一般的なサロンと、高級イメージのあるサロンでは、適した挨拶も異なる

⑤ 相手の目を見て挨拶

- ・ 「目は心の窓」心のこもった挨拶は目に表れる
- ・ 「目は口ほどにものを言う」目に表れる表情は時として言葉以上のものを伝える
- ・ 目をそらした挨拶は無視、冷たさ、嫌悪感の表れと捉えられかねない
- ・ 基本は“心を込めて”であることを忘れない

挨拶は、言葉と表情（笑顔）と動作（お辞儀）とが一体となってきちんとした形になる

Memo

6. 【サロンの接客】求められる接客の動作（1 / 3）

ポイント

歩き方

- 早すぎず遅すぎず、余裕を持ったスピードが重要
- 足取りがさっそうとしている人は、自信があって前向きな人に見える（お客様から見て安心）
 - ① あごを引く
 - ② お腹をへこませて、胸を上げる
 - ③ 背筋を伸ばす
 - ④ 正面を向く

【悪い例】

- | | |
|------------|-----------|
| ✓ 猫背 | ✓ カツカツなる靴 |
| ✓ 足を引きずる | ✓ ズボンの裾を引 |
| ✓ 下を向いて歩く | きずる |
| ✓ ポケットに手を入 | |
| れる | |

お荷物の 受け渡し

- お客様の持ち物はどんなものであれ、大切なものであると思ってお預かりする
- カウンターがある場合には、カウンター越しではなく、必ずカウンターから出て、受け渡しをする
- 両手で受け取り、丁寧に扱う
- 貴重品、壊れ物を確認する
- お返しする時は、お預かりものが間違っていないか、お客様に確認をする
- 重い荷物は入口まで運ぶ
- お客様によっては、荷物を手元に置きたい方もいるので強要せず、確認する



Memo

6. 【サロンの接客】求められる接客の動作（2 / 3）

ポイント

上着の 着せ方

- お客様が袖を通しやすいように、後ろから着せてあげる
- 『お召しになりますか？』と一声かけることも重要

ご案内 お見送り

- お名前の分かるお客様は、名前をお呼びしてご案内する
- 案内する方向をきちんと指し示す（指先まで意識を巡らせ、揃える）
- 周囲のものに気を付けながらご案内する
- 姿勢を正してご案内する
 - ① 前かがみにならない
 - ② 足を引きずらない
 - ③ お客様の歩くスピードに合わせる

雑誌出し

- お客様の年齢を考えて、雑誌2～3冊を選ぶ
- 技術者の邪魔にならないように出す
- 施術が長時間に渡って続いた時は、途中で再度、雑誌をお持ちして変更したくないかを伺う
- メガネのお客様への対応に注意する



6. 【サロンの接客】求められる接客の動作（3 / 3）～お茶出し～

ポイント

基本編

- 『お茶を出す』 = お客様を『おもてなし』する
- 手順の注意点
 - ① 茶碗を温める
 - ② お茶の分量は茶碗の7分目
 - ③ 茶たくと茶碗を別々に運ぶ
 - ④ 右側から出す
 - ⑤ 絵柄が正面になるように出す
 - ⑥ お菓子を出す場合は、お菓子をお客様のほぼ正面、その右側に飲み物を出す



【コーヒーの場合】

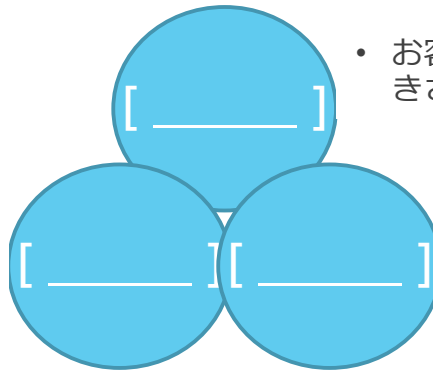
- ✓ カップの持ち手が右
- ✓ ミルクは右
- ✓ スプーンの上にミルクやシュガーを乗せない

サロンでの 注意点

- 施術中、またはお待ちいただいているお客様へお茶を出す
 - お客様が落ち着いて飲める時にお出しする
- 技術者の邪魔にならないように出す
- 毛髪や薬液が飛ばない場所へ置く
- お客様の手が届く所へ出す



声の表情の3要素



- お客様にとって“聞きやすい”大きさ

- 透き通った声
- 日常より0.5～1トーン高く出す
- 相手に対して優しく接しようとするれば自然と高くなる

- 相手に合わせることが大切
 - ✓ ゆっくりの方に早口・・・威圧感
 - ✓ せっかちな方にゆっくり・・・イライラ
- 言葉で返すのではなく、テンポで会話する

サロンスタッフ役

お客様役

来店

お出迎え

- ドアを開ける
- 「いらっしゃいませ。こんにちは。」
- ドアを開けきって、先にお客様をお通しする（中途半端に開けない）

お荷物・上着等のお預かり

- 「お荷物をお預かりいたします。」
- 「貴重品や壊れ物はございませんか。」
 - ✓ 必ず荷物の底を持って、腰から上の一で預かる（下に提げると雑に扱っているように見える）
 - ✓ 両手で丁寧に扱う（お客様の荷物は全て“大切なもの”）
 - ✓ カウンター越しではなく、必ずカウンターを出てやり取りする
 - ✓ 荷物を手元に置きたいお客様もいらっしゃるので強要せずに確認する

お席へのご案内

- お席にご案内する
- 「〇〇さま、お待たせいたしました。△△へどうぞ。」
 - ✓ 案内する方向をきちんと指し示す（指を揃える）
 - ✓ 誘導経路を考える（お客様が歩きやすいように配慮する）
 - ✓ お客様の歩くスピードに合わせる

次ページへ

7. 接客のロールプレイ

前ページより

雑誌出し

- 「失礼いたします。雑誌をどうぞ。」

- ✓ お客様が取りやすい高さまで、腰を落として差し出す（立ったままだとお客様が腕を上げなければならないので取りづらい）
- ✓ お客様の年齢を考えて雑誌2～3冊を選んでお持ちする
- ✓ 技術者の邪魔にならないように出す

お茶出し

- 「お茶をどうぞ。」

- ✓ お茶出し＝おもてなし
- ✓ 施術中、またはお待ちいただいている方へ出す
- ✓ 毛髪や薬液が飛ばないところで、お客様の手の届くところへ出す
- ✓ 技術者の邪魔にならないように出す

上着のサポート
お荷物のお返し

- 「こちらでよろしいでしょうか。」

- ✓ お預かりした荷物が間違っていないか確認する
- ✓ 上着→荷物の順番でお渡す
- ✓ 上着は手を通しやすいように、後ろから着せる
- ✓ 必ず両手で荷物の底を持って、お渡す
- ✓ 重い荷物は入口まで運ぶ

お見送り

- ドアを開ける

- 「ありがとうございました。またのお越しをお待ちしております。」

- ✓ ドアは先に開けておく
- ✓ 先にお客様を送り出し、感謝の言葉を述べる

ポイント

掃除

- お客様の目線に立った清掃を行う
- ほこりを立てないように清掃する
- 鏡はお客様を移す大切な道具である
 - ① 指紋を残さない
 - ② 隅々まで拭く
 - ③ 曇りを残さない
- トイレはお店を映す鏡
⇒ トイレを見れば、掃除が行き届いているかどうか分かる



洗濯

- 白タオルとカラータオルを分けて洗う
- 初めに全部伸ばしてから干す



■ サロン内の接客の基本は"5 S"

- ✓ [_____]
- ✓ [_____]
- ✓ [_____]
- ✓ [_____]
- ✓ [_____]

■ お客様第一であることを決して忘れない

- ✓ 手順通りに行っていれば良いわけではない
- ✓ お客様それぞれの状況や要望を理解する

■ お客様に好感を持たれる接客を心掛ける

- ✓ 気持ちよく帰っていただくためのおもてなし
- ✓ 期待を超えるサービスを目指す

