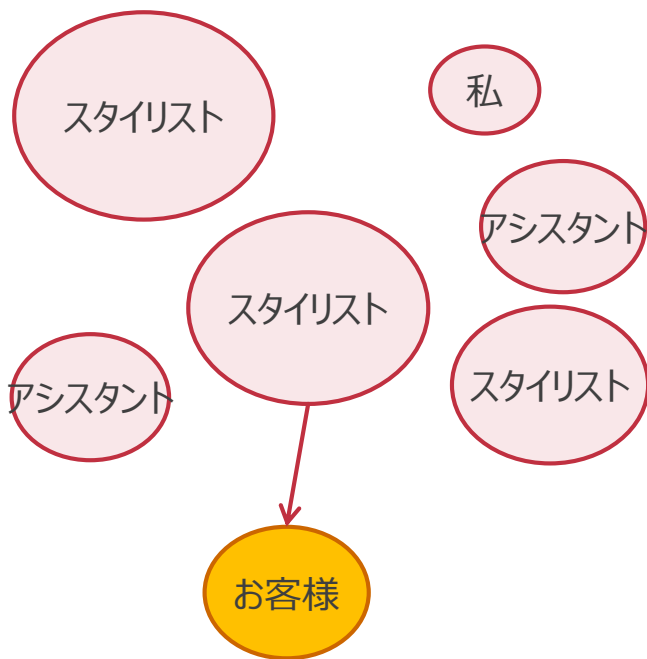


スタッフとのコミュニケーション

1. 職場コミュニケーションが大切な理由

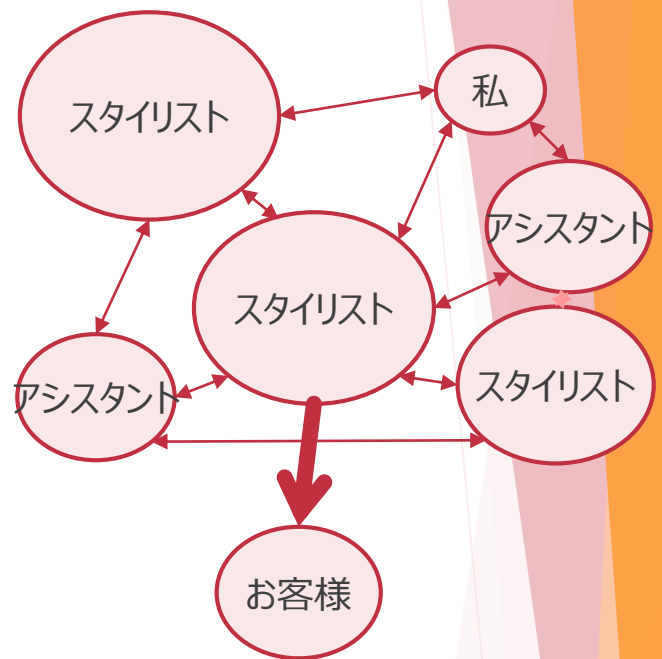
スタッフ同士のコミュニケーションによって
お客様へのサービスはより良いものになる

コミュニケーションがない



担当スタイリスト（ ）の
知識・情報・技術に基づいたサービス

コミュニケーションがある



スタッフ（ ）の知識・情報・技術
を生かしたサービス

スタッフ間で（ ）が取られていることで、
全てのスタッフの知識・情報・技術を総合した、
（ ）を提供することができる。

職場コミュニケーションの基本

「報告・連絡・相談」(ホウ・レン・ソウ)

ホウ = 報告

任された仕事を行った（ ）を伝えること

- ✓ 任された仕事が途中で、進み具合を伝える必要がある。

レン = 連絡

関連がある人に（ ）を伝えること

- ✓ 情報は、いつ必要になるかわからない。関係のあるスタッフに幅広く伝える。

ソウ = 相談

（ ）を得るために問いかけること

- ✓ 問題・課題は小さいうちの方が解決しやすい。
困ったことは大きくならないうちに相談する。

想定されるお客様

- (自分とのコミュニケーションが妨げられなければ)担当者が忙しくても気にならない
- 若いスタッフも自信を持って楽しそうに仕事をしてほしい

スタッフとの会話ははっきりと、素直に

- ✓ 同年代である分、新人スタッフへの評価が厳しく、自信のなさを敏感に感じ取り、不安感を抱く。
- ✓ スタッフとの会話は、明るい表情で、自信を持って話をする。

自信を持って仕事をするために

積極的に 取り組む

安心して仕事を任せられるスタッフは、サロンにとっての（ ）。上司や先輩は、あなたが頼れるメンバーになることを（ ）している。

「繰り返し」が 自信になる

会話に（ ）ことで、会話はスムーズになる。報・連・相の機会をたくさん作る。

コミュニケーションは 正しい姿勢で

猫背の姿勢は、会話の相手や（ ）にとって、（ ）に映る。会話の場では、特に姿勢に注意する。

4. 中高年層向けサロンでのコミュニケーション

想定されるお客様

- (自分とのコミュニケーションが妨げられなければ)担当者が忙しくても気にならない
- サロン全体として明るい雰囲気が好き

上司や先輩を慕う気持ちで

- ✓ スタッフ間の関係が良好であるサロンは、お客様にとっても（ ）。
- ✓ 上司や先輩を身近な存在と捉え、（ ）で元気よく接する。

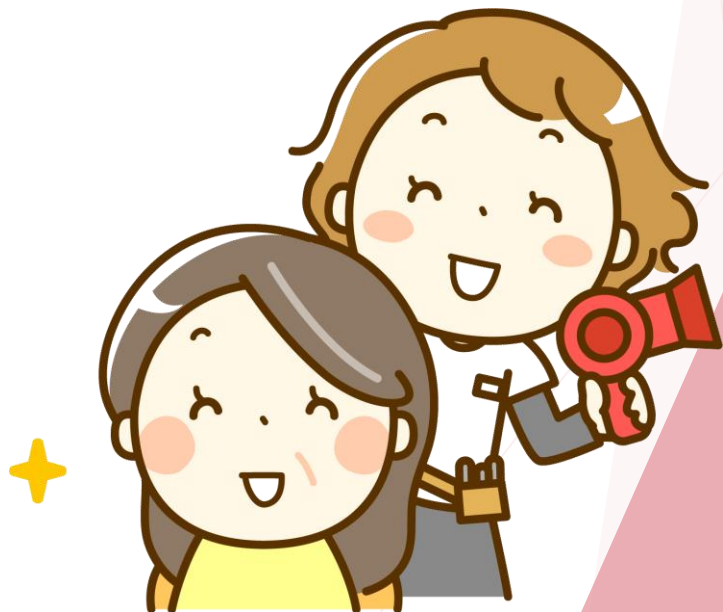
スタッフ同士の距離感が近い

業務上必要なコミュニケーションであれば、
() に話す。

相手が接客中であれば、

() ことに対する気遣いも必要

お話し中に
すみません



想定されるお客様

- 施術中、担当者は自分へのサービスに集中してほしい。

スタイリストへの話しかけには注意が必要

- ✓ 高額である分、接客中はそのお客様へのサービスが（ ）。
- ✓ 接客中のスタッフへの話しかけは、（ ）。

スタイリストの時間は（ ）

