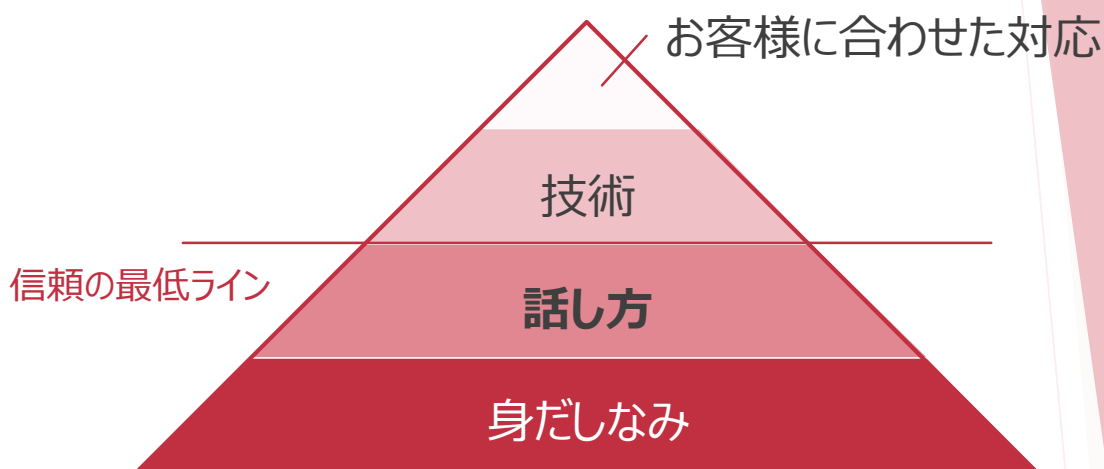


お客様のとのコミュニケーション

1. 正しい話し方は最低限のスキル

話し方が信用度を（ ）する

お客様は、身だしなみ(目の情報)と話し方(耳の情報)で、スタッフやサロンが信頼できるかどうかを（ ）する。



身だしなみ話し方は、「（ ）」な状態。
できていても「素晴らしい」とは思ってもらえないもの。

↓
できていないと…



お客様は違和感を感じ、
スタッフやサロンに対して（ ）の印象を持つ

新人時代に注意したい話し方のポイント

言葉遣い

- ✓ お客様には原則として（ ）で話す。
 - ～です。～ですね。～でしょうか。など。
 - お客様は「様」を付ける。
- ✓ 学生言葉が出ないようにする。
- ✓ 必要以上に「お」を付けない。

声の調子

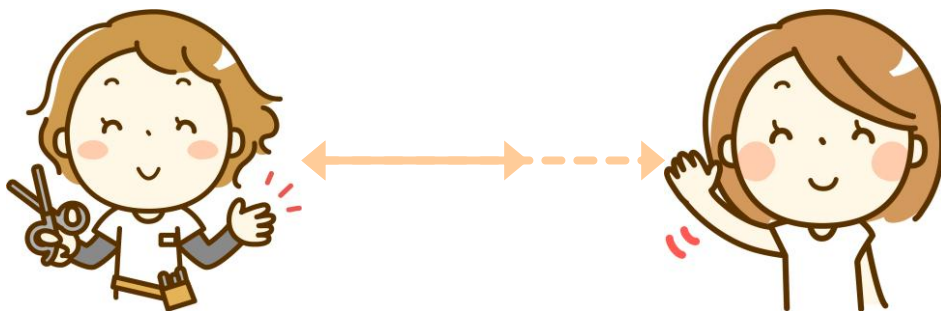
- ✓ 呼びかけの発声だけでも、リラックスした雰囲気、緊張した雰囲気などが相手に伝わる
- ✓ 基本的には、明るく、ハリのある声で、（ ）まではっきりと話す
- ✓ 自信がなさそうに聞こえたら、相手は不安に思う

受け答えの方針

- ✓ お客様のお話は（ ）を持って最後まで聞く。
- ✓ あいづちを打つ。
- ✓ （ ）表現を使う。（例えば、「できていない」と言うのではなく「変えてほしい」と言うなど、より良い方向に向いて話している姿勢）

お客様との距離

- ✓ お話する際は「ちょうど良い」距離を保つ。
 - 近すぎると驚かせ、遠すぎると聞こえにくい。
 - 50～100cmが目安。初めは遠いところからお客様の（ ）を見て距離を縮める。
- ✓ お客様の斜め前に立ってお話する。



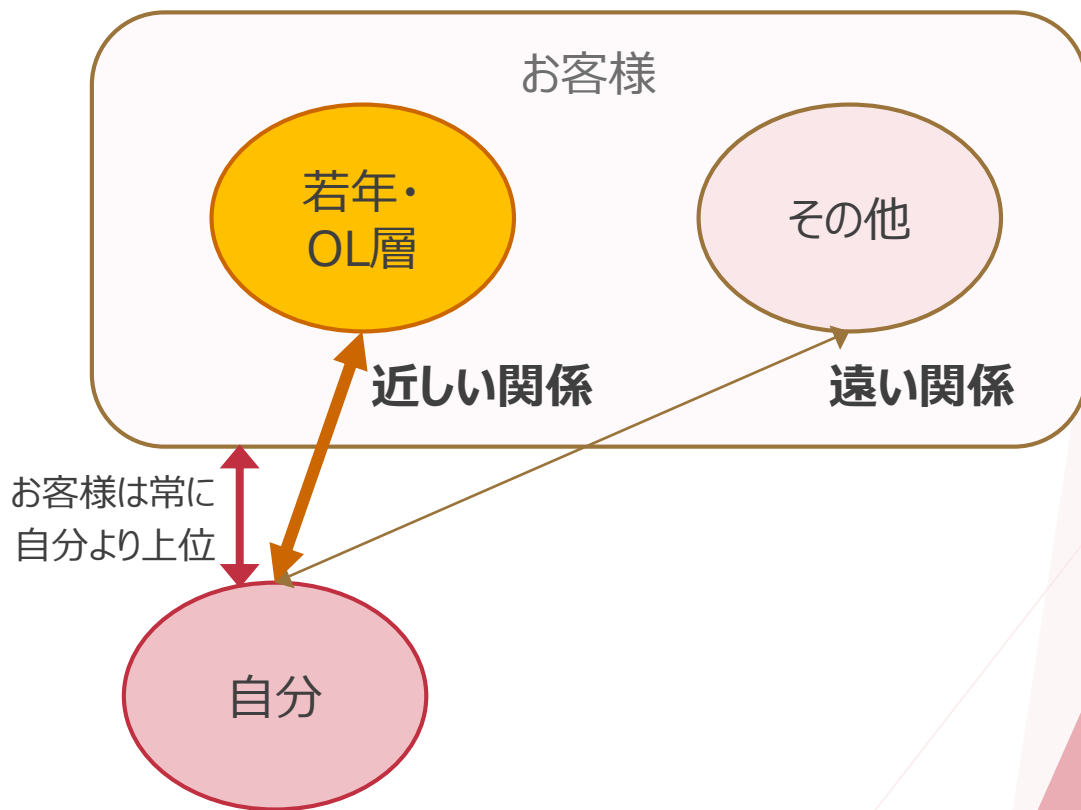
3. 若年・OL層向け店舗で喜ばれる話し方

想定されるお客様

- スタッフは「自分に年齢が近い若い人」という認識を持って来店する。
- スタッフは気軽に接して良い存在。

同世代 = 気軽に話しかけられる存在

- ✓ お客様である以上、スタッフはお客様に対しては（ ）接することが大切。
- ✓ 一方で、お客様はスタッフが自分と同年代かそれより若く、自分は友人に対するような（ ）で接することができるイメージを持っている。
- ✓ 丁寧さを失わないようにしながら、（ ）を込めた対応が求められる。



4. 中高年層向けサロンで喜ばれる話し方

想定されるお客様

- スタッフは「自分よりとても若い人」という認識を持って来店する。
- 「若者らしい」振る舞いを期待。

お客様が考える「若者らしさ」を体現する

- ✓ スタッフは自分とは大きく年齢が異なる存在。
- ✓ お客様の持つ「若者らしさ」のイメージと異なる態度で接すると、活気がない、よそよそしい、などの印象を与える。

「若者らしさ」のイメージと話し方

元気
() 通る声で話す

活発
() 話す (

明るい
) 感情を表現する

好奇心
お客様の話に ()
(適度なあいづちなど)

話を ()
素直
場に応じて反応する

笑顔
()

どのように話すべきか考えてみましょう

想定されるお客様

- 丁寧で礼儀正しく話されることに慣れている。
- サロンで過ごす時間はリラックスするためのものであり、静かに過ごしたい。

丁寧な敬語を自然に使えるように

- ✓ 日ごろから丁寧な接客に慣れており、サロンでも同様の接遇というイメージを持っている。
- ✓ 自信を持って敬語で話せるように、普段から練習する。

お客様の時間の邪魔にならないようなコミュニケーション

- ✓ 「自分が（ ）時間を過ごすこと」を期待して来店されるお客様も多く、スタッフはそのサポートをする存在となることが大切。
- ✓ 活発なコミュニケーションは求められないので、お客様によく注意を払い、希望・要望を（ ）ようにする。
- ✓ お客様が静かに過ごせるよう、（ ）で（ ）対応が求められる。

