

お客様のお出迎え

お出迎えは**第一印象を作る場**である

初頭効果

第一印象が全体の印象決定に強く影響するというもの。



「今日サロンに来てよかった」「今日来たのは失敗だった」が、お出迎えによって決まる。

挨拶の基本

- ✓ 挨拶は自分から（ ）を開いて相手に迫る行為。お客様を歓迎し、距離を縮める手段となる。
- ✓ （ ）声で、（ ）から挨拶する。
- ✓ お店の雰囲気にならって、お客様に合わせた挨拶をする。
- ✓ 相手の（ ）を見て挨拶をする。
- ✓ お名前がわかっている場合は、お名前をお呼びする。「いらっしゃいませ〇〇様、お待ちしておりました。」など。
- ✓ 自分が受付にいない場合でも、お客様の方を見て挨拶をする。

表情の基本

- ✓ お客様は、スタッフの（ ）・（ ）の気持ちを表情から感じ取る。
- ✓ 耳からの情報 [（ ）] が良くても、目からの情報 [（ ）] が一致していなければ（ ）に繋がる。
- ✓ （お客様に来てただけて）（ ）、（ ）の気持ちを込め、笑顔でお迎えする。

2. 若年・OL層向け店でのお出迎え

想定されるお客様

- 入口から一目で「おしゃれな空間」を感じられるサロンであってほしい
- センスのいいスタッフに働いてほしい
- 来店を歓迎してもらいたい

美しく見える立ち居振る舞い・所作

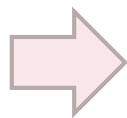
- ✓ この層のサロンは、おしゃれではあるが、ホテルのようなフォーマルな雰囲気ではない。
- ✓ カジュアルな雰囲気に流されることなく、（ ）きびきびと動く。

歓迎の気持ちを表す「笑顔」

- ✓ 礼儀をわきまえている様子は、距離を取っている印象にもなりやすい。
- ✓ お客様に（ ）を抱かせないように、意識して笑顔を作り、（ ）の気持ちをはっきり伝える。



基本の笑顔



ご来店時にはより大きく

3. 中高年層向け店でのお出迎え

想定されるお客様

- 顔なじみのスタッフとのコミュニケーションを楽しみたい
- 大げさなもてなしはわずらわしい

コミュニケーションを大切に

- ✓ 長年同じサロンに通っているお客様は、顔なじみのスタッフも多い。
- ✓ 常連のお客様であれば、サロンでスタッフと話をするのを（ ）にしている人もいる。
- ✓ 教科書通りの丁寧さよりも、より（ ）を含めたお出迎えを心がける。

元気な挨拶を心がける

- ✓ お客さまにとっての「（ ）」は気さくな場所、楽しい場所。
 - ✓ 挨拶は元気な大きめの声で。
- お客様の顔をしっかり見る
 - 歯が見える親しみを込めた笑顔
 - 手は自然に組む
 - カウンターから出てお客様の方に歩き出す動きを止めずにご挨拶をしても良い



4. 高級店でのお出迎え

想定されるお客様

- 落ち着いた雰囲気の中でサービスを受けたい
- 静かに過ごしたい
- 必要以上にプライベートに踏み込まれない安心感

落ち着いた笑顔とご挨拶

- ✓ 通常は好意的に見られることが多い、元気な挨拶や親しげな笑顔が、（ ） 、（ ） と捉えられる場合がある。
- ✓ お客様が安らぎを感じられるよう、お出迎えの所作は工夫する必要がある。
 - 挨拶は落ち着いた声のトーンで
 - 笑顔は「満面の笑み」よりは控えめに

予約のお客様中心

- ✓ （ ） なサロンであることが多く、予約なしのお客様は少ない。
- ✓ お客様が来店される時間が近づいたら、受付に控えてお出迎えの準備をする。
- ✓ 予約が中心なので、お客様のお名前があらかじめ分かっているケースが多い。
 - 「いらっしゃいませ、ご予約の〇〇様でしょうか。」
 - 「お待ちしております」など、予約客であることを前提にしてご挨拶する。

