

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**心**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。
- ✓ **明るくはっきりした**声で、**自分**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**目**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、お待ちしております。」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**歓迎・感謝**の気持ちを表情から感じ取る。
- ✓ 耳からの情報（**挨拶**）が良くても、目からの情報（**表情**）が一致していなければ**不信感**に繋がる。
- ✓ （お客様に来てただけて）**嬉しい**、**ありがとう**の気持ちを含め、笑顔でお迎えする。

- 人と相対するにあたって、第一印象がその後の関係作りに対して非常に重要になること、お出迎えの場はその第一印象を良くするか、悪くするかを決める場面であることを理解する。
- 「初頭効果」は心理学用語。はじめのイメージがその対象に対するイメージになる、というもの。
- お客様は、第一印象の良し悪しで、そのスタッフやサロンに対して、好意的な態度で接するか、懐疑的な態度で接するかを無意識に判断している。
- 相手を見てから第一印象が決まるまでにかかる時間は、約3秒と非常に短く、ちょうどお客様を入り口で「お出迎え」する程度の時間となる。
- お出迎えで注意すべきポイントは、挨拶と表情。
- 来店時、興味なさそうに形だけの「いらっしゃいませ」を言われたり、ましてや放っておかれたりなどすれば、お客様は不快になるし、そのまま帰ってしまうこともある。
- せっかくご来店されたお客様が気持ちよく過ごせるよう、自分から進んで明るく通る声で挨拶し、歓迎の気持ちを表すことが大切。

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

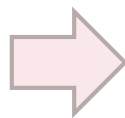
- ✓ この層のサロンは、おしゃれではあるが、ホテルのようなフォーマルな雰囲気ではない。
- ✓ カジュアルな雰囲気に流されることなく、**背筋を伸ばして**きびきびと動く。

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**緊張感**を抱かせないよう、意識して笑顔を作り、**歓迎**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

- お客様がサロンに求める「おしゃれ」「カッコよさ」と、歓迎の気持ちを、お出迎えの場でどのように表現していくかを理解する。

- この層のお客様は、自分を美しくする、美しく見せることに対して、最も興味・関心が高いグループである。
- 髪色、髪型に対しても何らかの要望を持ち、雑誌の切り抜きや芸能人の髪型を真似るなど、おしゃれに対してアンテナが高く、自分を装うことに対して時間やお金を使う割合が大きい。

- 自分がサービスを受けるサロンやスタッフに対しても、おしゃれであることを期待しているため、お出迎えの場で、「感じがいい」と思ってもらうのと同様、おしゃれな印象を持ってもらうことも重要である。

- 立ち姿、歩き方など、「動き」のカッコよさも、おしゃれな雰囲気を作る。
 - 動きは素早く、動きの区切り・終わりでは「止め」を意識する
 - 例) お辞儀をする際、体を倒した姿勢で1秒ほど静止してから体を起こす。
 - 例) 手で何かを指し示すような場合には、手を伸ばしたところで次の動作に入る前に、一旦動きを止める。など

- 自分のセンスに対して自信がなく、「おしゃれにはなりたいが、おしゃれな美容室で自分は場違いではないか」と感じている層が比較的多いのもこの層のサロン

- 歓迎の気持ちがはっきり伝わるようにする。
 - 歯が見える、目でも笑うなど、大きな笑顔を作る。
 - お客様が来店されたら、視線だけでなく、体をお客さまの方に向ける。

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**楽しみ**にしている人もいる。
- ✓ 教科書通りの丁寧さよりも、より**親しみ**を込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「**いつもの店**」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



- 行きつけの喫茶店のような気軽な場所として美容サロンを利用するお客様がいることを理解し、そのようなお客様に適したお出迎えについて理解する。
- 年配のお客様の場合、近所の美容室に長年通っていることも少なくない。
- 通い続ける理由も、技術が良いからというのが必ずしも第一でなく、スタッフと顔なじみだから、ずっとそこを使っているから、ということも多い。
- そのようなサロンでは、スタッフ全員がお客様を知っていて、お客様もそれを前提として「知り合いの店に行く」ような気軽さで来店される。
- 教科書通りの礼儀正しさはあまり求められない。
- 親しみのある話し方も求められる。
- 「いらっしゃいませ」に続けて、こんにちは、と挨拶を続けたり、自分を覚えていたようであれば、「寒かったですね」などの会話を続けるのも良い。

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、**騒々しすぎる**、**なれなれしい**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

- ✓ **予約が必要**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。

- 落ち着いて過ごす場所、1人になれる場所として美容サロンを利用するお客様がいることを理解し、お客様の世界に入り込みすぎないお出迎えについて理解する。
- 忙しくしていたり、多くの人に会ったり、日常で気苦労が多いお客様は、美容サロンでは、静かに落ち着いて過ごしたいと考えている。
- 美容サロンでは自分の要望通りの施術を受けることが一番の目的であり、必要以上に親密な関係性は求めていない。
- このようなお客様には、お出迎えの場面で、スタッフが自分の役割をわかまえていること、お客様の時間の邪魔をしないことを示すことで、お客様に安心感を持ってもらえる。
 - 1人になりたい人にとって、元気や親しげな態度は、自分の領域に無遠慮に踏み込まれるのではないか、という警戒感を生む。
- 挨拶に快活さはあまり必要とされない。
- はっきりと通り、お客様によく聞こえる声であればよく、大きな声は必要ない。
- 基本的には予約のお客様だけであり、また、同じ時間に何件も予約を受け付ける（同じ時間に受付にお客様が集中する）ようなこともあまりない。
- 来店するお客様の予測がつくので、事前にお客様の情報を復習し、来店に備えておく。