

お荷物の取り扱い(お預かりとお渡し)

お客様の荷物は「全てが大切な物」

- ✓ お出迎えの後は、予約の確認を行い、**お荷物をお預かり**する。必要であれば待合スペースにご案内する。
- ✓ 汚れたり壊れたりしないよう、（ ）な取扱いを心がける。

お荷物の扱い方

- ✓ お荷物の受け取り、受け渡しは（ ）行う。
- ✓ バッグ等である程度の大きさのあるものであれば、（ ）と（ ）に手を添える。
- ✓ 荷物が複数ある場合などは、1つずつ受け取る。
- ✓ 所定の場所への保管は、お客様に荷物をお預かりした直後に。荷物をカウンターに置いたままご案内のために移動するなど、荷物を（ ）しないこと。

貴重品の取り扱い

- ✓ 貴重品はサロンによってお預かりするケースとしないケースがある。
- ✓ 貴重品をお預かりしないサロンであれば、お預かりする際に貴重品の有無を確認し、手持ちしていただくように促す。

強制感のないお声かけ

- ✓ 荷物を手持ちしたいお客様もいる。
- ✓ 「お荷物お預かりします」ではなく、「お荷物はお預かりいたしますか？」のような、お客様の（ ）を確認するようなお声かけをする。

お渡し時の注意点

- ✓ お荷物お渡しの前に、（ ）や（ ）、（ ）などがないか確認する。
- ✓ また、お渡しする前、お客様に荷物の間違いがいいかも確認する。
例) 「こちらの荷物でお間違いないでしょうか？」
- ✓ お渡しは、コート類、お手荷物の順番。
- ✓ コート類の着脱をサポートする場合は背中側に立つて行う。
- ✓ 大きな荷物、重い荷物は（ ）までお持ちし、お見送りの際にお渡しする。

2. 若年・OL層向け、中高年層向け店でのお荷物の取り扱い

想定されるお客様

- 荷物は丁寧に扱ってほしい
- セキュリティ面で安心できる管理をしてほしい
- 荷物は自分の傍に置いておきたい

セキュリティ面での安心感を求める

- ✓ 「（ ）」な印象を与える場所（お客様から丸見えの場所、常時人がいない場所）での保管は極力避ける。
- ✓ 貴重品を手持ちしていただくための小さな袋を貸し出しているサロンもある。
- ✓ 荷物専用のロッカーを設置しているサロンも多い。
 - 「お荷物はロッカーをご利用ください」などのお声がけをし、
 - ロッカーまでご案内する。
- ✓ 荷物を手持ちしたいお客様には、施術席の横に荷物置き用のカゴを用意する。



様々な荷物

- ✓ 買い物帰りなどで、複数の荷物を預かるケースがあるため、（ ）を掛ける、（ ）等でまとめるなど、紛失や混交のないように工夫して管理する。
- ✓ 食料品など、要冷蔵の荷物を預けたいお客様もいるため、サロン内の冷蔵庫などを利用できるか、あらかじめ確認しておく。

3. 高級店でのお荷物の取り扱い

想定されるお客様

- 注意が必要なものであることを前提にした、丁寧な取扱いが当然と考える

取扱いは特に丁寧に

- ✓ 靴や上着など、お預かりするお荷物が、非常に高価なものである場合がある。
- ✓ () な素材であることも多いため、取扱いには十分に注意する。
- ✓ 保管の際には、汚れ・埃などが付かないよう、() など細心の注意を払う。
- ✓ 荷物を複数預かるような場合は、カウンターや荷物置き用の台に一時的に置いて、次のお荷物を預かる。
 - 片手にかけてもう1つを受け取る、などしないようにする。



腕に掛けたままでは
靴の型崩れの原因となる。



先にお預かりした荷物は、一旦置いて、別なお荷物を受け取る。

軽いものであっても
底に手を添える。

個室の場合

- ✓ 個室で施術するような場合はお荷物はお預かりせず、施術室に持ち込むケースもある。
- ✓ その場合でも、「お荷物お持ちしましょうか」などお声がけする。

