

お席へのご案内

案内 = 『道や場所を知らない人をそこに導くこと』

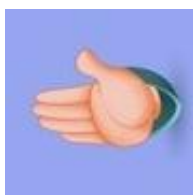
お客様が迷わず、障害なくセット面に着けるようにご案内する。

ご案内のポイント

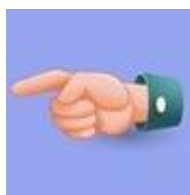
◆方向ははっきり示す

歩き出す前に、「お席までご案内します」と（ ）をする。
案内する方向を手で指し示す。一旦は視線もそちらに向ける。
歩く方向を変える場合は、その方向を改めて指し示す。
席に近づいたら、お掛けいただく席を明確に指す。

良い指し方



悪い指し方



◆お客様に合わせて歩く

お客様の歩く（ ）に合わせて歩く。
進行方向を確認しつつ、お客様にも目を向けて歩く。

◆周囲の危険物に気を配る

段差、植栽などの店内装飾、施術道具を載せたワゴンなど、歩く際の（ ）になりそうなものがあれば、お客様に注意を促す。
例）段差にご注意ください。

◆小物置きなどを用意する

眼鏡やピアス・ネックレスなど、施術の妨げになるものは外していただくので、状況に応じて、眼鏡入れ、アクセサリ入れなどをお持ちする。
荷物を手持ちするお客様には荷物カゴをお持ちする。

2. 若年・OL層向け店でのご案内

想定されるお客様

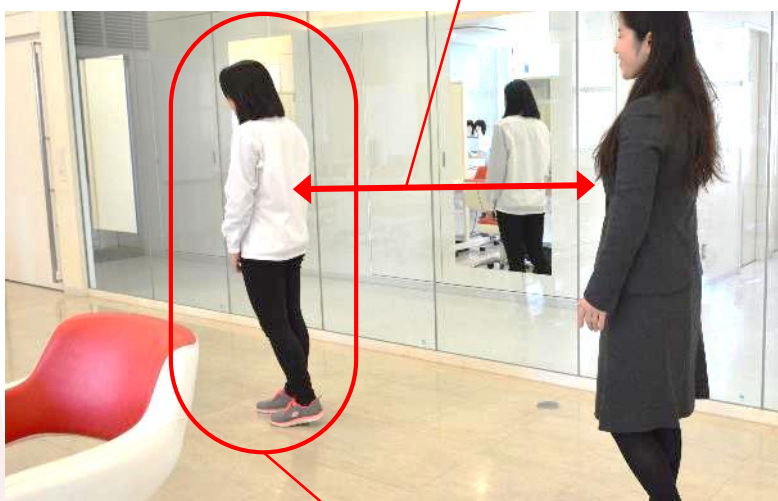
- 大切な顧客として扱ってほしい
- 場違いな客という扱いを受けたくない

失敗事例

お客さまから離れすぎる

- ✓ お客様に背を向け、自分だけ先を歩いているケース。
- ✓ 忙しい時など、お客様のご案内を急いでいるとやりがち。
- ✓ ご案内中は、会話できる程度の距離を保ち、お客様の方を時々確認しながら歩く。

・ 距離が遠すぎる



- ・ お客様の顔を全く見ていない
- ・ お客様に完全に背中を向けている

・ 声が聞こえる距離



- ・ お客様の顔を見る
- ・ お客様に背中を見せないように

3. 中高年層向け店でのご案内

想定されるお客様

- 大切な顧客として扱ってほしい
- 店員が忙しそうに立ち歩く中で、気まずい思いはしたくない

失敗事例

席を曖昧に指示する

- ✓ リーズナブルなサロンでは、施術席の間隔が（ ） 場合がある。
- ✓ 席と席の間を指しているように見えると、お客様はどちらに座っていいかわからない。
- ✓ 席についたら、背もたれを持って座面をお客様の方に向けるなど、お客様が着席するのに（ ） ようにする。



- どちらの席を勧められているのかわかりにくい



- 背もたれに手を掛けるとはっきりわかる

3. 高級店でのご案内

想定されるお客様

- 大切な顧客として扱ってほしい
- 丁寧にエスコートしてほしい

より丁寧に 1

ご案内中はお客様に半身を向ける

- ✓ 体をお客様に対して（ ）程度に開き、お客様の斜め前を歩く

より丁寧に 2

用件伺いの際は見上げる位置から

- ✓ お客様が着席された後でお話をする場合は、席の横に（ ）で立ち、見上げる位置でお話をする。
- ✓ お客様を（ ）。



