

# 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**お声かけ**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**スピード**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**障害**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、アクセサリー入れなどをお持ちする。

荷物を持ちするお客様には荷物カゴをお持ちする。

- ご案内の目的と良いご案内の具体的な方法について理解する。
  - ご案内は、ただお客様の先に立って歩くだけの行為ではない。
  - お客様が店内をスムーズに移動できるように、所在ない気持ちを抱かせないようするものでなければいけない。
  - そして、お客様が「招かれている、歓迎されている」ことを実感する接遇行為である。
- 
- 慣れた店内だと、大体の方向で席を指してしまいがちだが、感覚だけに頼っていると、目的と少しずれた方向を指していることもあるので、お客様の位置から見た位置を正確に指すようとする。
  - 目印のようなものがあれば「奥から2番目の席へどうぞ」などというように言葉で示すのも良い方法。
  - また、席と席の間と取れるような曖昧な位置だと間違えてしまう可能性があるので、背もたれを持って椅子をお客様の方に回転させるなど、間違えないようにする。
- 
- 急いでいたり、緊張していたりすると、足早になりがちになる。
  - 急いでいるのはサロンの都合であり、お客様の都合ではない。お客様が付いてきているかを確認し、お客様を置いていかないようにする。
- 
- 自分では見慣れた店内でも、お客様は歩きなれているわけではない。
  - また、目が悪く、足元が見えにくいお客様や体が不自由なお客様もいる。
  - 障害物は黙って除けるのではなく、障害があることを口頭でお客様に伝えながら、お客様がぶつからないように誘導する。
- 
- ご案内と同時、またはお客様が着席された後でも良いが、小物入れやカゴなどを忘れないようにする。

### 想定されるお客様

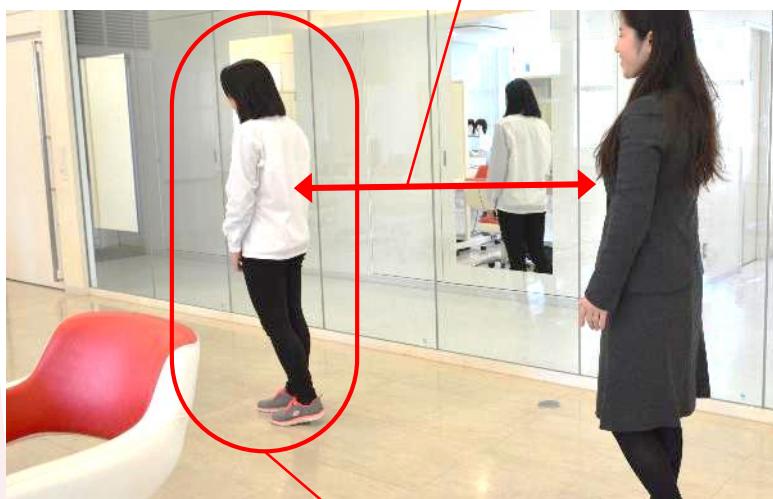
- 大切な顧客として扱ってほしい
- 場違いな客という扱いを受けたくない

### 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

- 自分と同年代程度に若いからと言っても、毎日店内を歩いている自分と同様に、お客様がスムーズに店内を進めるとは限らないことを理解する。
- 年配のお客様であれば、自然にお客様の歩くスピードには注意できるが、お客様が若い人だと思っていると、自分と同じように障害物を避け、素早く動けるものと無意識に考えてしまうことがある。
- また、若年層・OL向け店は、凝った内装によって店内の構造が一見してわかりにくい場合もあり、そのような店内ではスタッフの案内なしに歩くのは不安なものである。
- お客様の斜め前に立ち、お客様の顔を見ながらご案内するようにして、自分だけどんどん先に進んでいかないようにする。

#### 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、施術席の間隔が狭い場合がある。
- ✓ 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つていいかわからぬ。
- ✓ 席についてたら、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迷わないようにする。



• 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

- 慣れているお客様相手だからこそやりがちな失敗として、曖昧な席指定の事例を紹介する。
- 中高年層向け店では、常連のお客様が多く、店内の移動にはさほど気を使う必要がないが、細かい部分で曖昧さを残さないような気づかいは必要である。
- 慣れているお客様であれば、いつも座るあたりまで案内なしに進んでもらうことも考えられる。
- お客様に「どこの席？」と聞かれる前に席を示せるようにする。
- いつもとは別の席にご案内したいときも、「今日はこちらですみません」などの気遣いをする。

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45度程度に開き、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、席の横に低い姿勢で立ち、見上げる位置でお話をする。
- ✓ お客様を見下ろさない。



- 洗練されたサービスに慣れているお客様に対して、より丁寧に接するための例を紹介する。
- 姿勢を伸ばし、静かに歩くことなどはその他のサロンと同様だが、優雅さも求められる。
  - だらだらした動きは当然良くないが、前のめりでツカツカ歩くのも好ましくない。
  - 階段がある場合は、お客様を手すり側にして、先に上っていただく。
- ご用件伺いの際、低い姿勢は保つ必要があるが、サロン内は髪の毛などのごみが落ちていることが多いので、膝は付かないようにする。
- お客様が見上げて話す必要がないようにすることが重要。