

雑誌・お茶のサービス

時間がかかる施術中も、

「()」



雑誌・飲食物(お茶など)のサービス

- ✓ ヘアサロンでの施術は、内容によっては数字間に渡ることもある。
- ✓ 長時間のサービスの中でも、お客様ができるだけ退屈にならないような接遇が必要になる。

雑誌のサービス

お客様の状況に合わせてお出しする

- ✓ お客様の年齢や雰囲気に合わせて3冊程度選んでお出しする。
- ✓ 「雑誌をお持ちしましたが、いかがでしょうか」と()し、テーブルに置く。
- ✓ 読み終えているようであれば、別の雑誌を選んだうえで、交換を()する。
 - お客様の右側からお出しする。



- 一旦お客様に見せるようにすると丁寧。
- 雑誌はお客様から見て、正しい向きになるように。
- タイトルが見えるように少しずらす。

2. 様々なファッション誌

- ✓ ファッション誌の場合、お客様の年代によって、読んで楽しめる雑誌が異なる。
- ✓ ファッション誌は数多くあるが、各誌のおおよそのターゲット年代層を覚えておくと、雑誌をお出しする際の参考になる。

20代向け

- Stedy(ステディ)
- Sweet(スウィート)
- 美人百花
- SPRiNG(スプリング)
- SPUR(シュプール)
- Gina(ジーナ)
- RUDI(ルディー)
- ar(アール)
- an-an(アンアン)
- MORE(モア)
- with(ウィズ)
- non-no(ノンノ)
- CanCam(キャンキャン)
- ViVi(ヴィヴィ)
- Ray(レイ)
- JJ(ジェイジエイ)

30~40代
前半向け

- BAILA(バイラ)
- Oggi(オッジ)
- CLASSY(クラッシー)
- GISELe(ジゼル)
- Marisol(マリソル)
- andGIRL(アンドガール)
- 25ans(ヴァンサンカン)
- ELLE JAPON(エルジャポン)
- VOGUE JAPON(ヴォーグジャポン)
- GINZA(ギンザ)
- InRed(インレッド)
- LEE(リー)
- Domani(ドマーニ)
- VERY(ベリー)
- FIGARO japon(フィガロジャポン)

40代後半
~50代向け

- STORY(ストーリー)
- Precious(プレシャス)
- MyAge(マイエイジ)
- Richesse(リシェス)
- 大人になったら、着たい服
- Ku:nel(クーネル)
- 美ST(ビスト)
- ミセス
- GLOW(グロウ)
- おとなスタイル
- eclat(エクラ)

- 分類は目安である。必ず合わせるべきものではない。
- 勿論、お客様のご希望に合えば、年代違いの雑誌をお出ししても問題ない。

飲食物(お茶など)のサービス

ご希望を伺う

- ✓ 一般的に、サロンではコーヒー、紅茶、オレンジジュースなど、複数種類の飲み物を用意している場合が多い。
- ✓ 何をお持ちするか、お伺いする。

お客様の好みを共有する

- ✓ お客様にお飲み物の好みがあれば、カルテに記入し、スタッフ間で共有する。

運び方、出し方

- ✓ 紙パックのオレンジジュースのようなものでも、お盆に載せて運ぶ。
- ✓ 「お飲み物をお持ちしました。」と（ ）し、テーブルに置く。
- ✓ お客様の右側から出し、お客様の右前に置く。
 - コースターとグラスの場合は、①コースター、②グラスの順番で置く。
 - 茶托と湯のみの場合は、茶托と湯のみセットせずにお盆に乗せて運び、出す直前に、お盆の上でセットして出す。
 - ソーサー付きカップの場合は、ソーサー、カップ、ティースプーン等を全てセットした状態でお盆に載せて運ぶ。



想定されるお客様

- 退屈しない待ち時間の過ごし方を提供してほしい
- 雑誌がファッションの参考になれば嬉しい
- 自分のペースを乱されたくない

流行は抑えておきたい

- ✓ ファッション誌を中心に選ぶ。
 - あまりにもかけ離れているようなものでなければ、雰囲気と異なるものでもよい（普段は読まない情報に触れるのも楽しい世代）。
- ✓ 流行に敏感という意味では、街歩き情報（カフェやレジャースポットなど）に関する雑誌なども喜ばれる。

好きなものを飲みたい

- ✓ ハーブティなどの美容に良い飲み物や、ミネラルウォーターが喜ばれる場合がある。
- ✓ 他人が使った食器に敏感なお客様の場合、ペットボトルや紙パックなどの既製品の方が喜ばれる場合もある。
- ✓ 飲みたくないお客様もいるため、断りやすい聞き方をする。
例）「お茶やコーヒーなどのサービスをしておりますが、いかがですか」

想定されるお客様

- 施術中はくつろいで過ごしたい
- 仕事や家事などで忙しい中での気分転換になるような過ごし方をしたい
- 興味・関心の対象が幅広い

ファッション以外の興味を見極める

- ✓ ファッション以外の関心事も多いため、ファッション誌以外の雑誌も用意する。
- ✓ 自宅では家事を担当することも多い世代なので、生活、特に料理に関するものは関心が高い。
- ✓ 雑誌を「眺めてくつろぐためのもの」と捉えると、写真の美しい雑誌（旅行、時計、自動車、雑貨等）に関するものも喜ばれる。

慣れているものを飲みたい

- ✓ コーヒーや紅茶など、一般的な飲み物が喜ばれる。
- ✓ 飲み物を持参されているお客様もいる。
- ✓ 出されたものを飲むのに抵抗がないお客様が多いので、カップが空いたままになっていないか注意する。

想定されるお客様

- (1度でも来店の経験があれば)前回の来店を踏まえたサービスが当然と考える
- 施術中はくつろいで過ごしたい
- 自分のペースを乱されたくない

お客様の趣味・嗜好を踏まえたもの

- ✓ 以前に読まれていた雑誌があれば、同じものや傾向の近い物をお出しする。
- ✓ ファッション以外の関心事も多いため、ファッション誌以外の雑誌も用意する。
- ✓ ファッション誌はハイブランド商品を中心としたものを用意する。

いつもの飲み物を前提としてサービスをする

- ✓ お客様がいつも飲まれているものがあれば、それを提案する。
例) お飲み物はコーヒー(いつも召し上がる物)と、他にはこのようなメニューもございますがいかがでしょうか、など。
- ✓ 暖かい飲み物の場合はあらかじめカップ等を()おく
- ✓ 絵柄があるカップを使う場合は、絵柄が()にくるように置く。

