

雑誌・お茶のサービス

1. 雑誌のサービス

時間がかかる施術中も、
「お客様に快適に過ごしていただきたい」

雑誌・飲食物(お茶など)のサービス

- ✓ ヘアサロンでの施術は、内容によっては数時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」とお声がけし、
- ✓ 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
- ✓ 提案する。

- 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。



- お茶、雑誌を出すことは、サービスの間、お客様が時間を持て余さず、快適に過ごせるようにするためであることを理解し、そのためにはどのような気遣いが必要かを学ぶ。
- お茶や雑誌は、ただ単に丁寧にだせばいいというものではない。
- まず、サービスにはある程度の時間がかかるし、カラーやパーマなどを行う際には、スタッフが付くことなく、お客様にお一人でお待ちいただかなければならない。
- また、担当スタッフのサービス中においても、話をしたい気分のときばかりとは限らない。
- 長時間にわたって過ごすことになるサロンの中で、お客様が退屈せず、快適に過ごせるようにすることが一番の目的であり、雑誌やお茶の提供はそのための手段である。
- お客様に飽きることなく過ごしていただくためのものなので、雑誌はお客様の興味・関心に合わせて出すことが重要。
- 過去の来店時に読まれていた雑誌、お話の内容など、お客様の志向が推測できるような情報があれば、それに基づいて雑誌を選択する。
- 美容室＝ファッション誌のイメージだが、若い人でなければそこまでファッションに興味がない場合もあるので、お客様の年齢、ファッション、持ち物、メイクなどで、関心の高そうなことを推測する必要がある。
- お持ちした雑誌が、好みでない場合もあるので、お持ちした後に取り換えることができることをお伝えしておく。
 - 例) お取替えもできますのでお申し付けください
- 雑誌を閉じてしばらくたっていたり、お客様の正面でなく横に置いてあったりする場合は、読み終えているか、あまり興味がない雑誌だった可能性があるので、お取替えを提案する。
 - 例) 雑誌をお取替えいたしましょうか。

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

30～40代 前半向け

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

40代後半 ～50代向け

- | | | |
|-------------------|------------------|--------------|
| • STORY(ストーリー) | • Richesse(リシエス) | • 美ST(ビスト) |
| | | • ミセス |
| • Precious(プレシャス) | • 大人になったら、着たい服 | • GLOW(グロウ) |
| • MyAge(マイエイジ) | • Ku:nel(クーネル) | • 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。

- 雑誌出しの参考にできるよう、一般的に市販されている女性向けファッション雑誌を紹介する。

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。」とお声がけし、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。



- （お茶・雑誌の提供の基本の続き）

- ご希望を伺うのは、席にお通した直後、または雑誌をお持ちした後、パーマやカラーリング等の放置時間などの自然なタイミングで。
 - 例）（メニューを示しながら）こちらのお飲み物をご用意しておりますが、いかがでしょうか。

- お茶のみ、コーヒーのみなど、お飲み物を1種類しか提供していないような場合でも、ご希望は伺う。
 - 例）お茶のご用意がございますが、お持ちしてよろしいでしょうか

- カップが空になっているとき、シャンプーなどでお客様が一旦離籍して戻ったとき、お出ししてから時間が経っているときは、お飲み物のお代わり、変更を提案する。
 - 例）お飲み物のお代わりはいかがでしょうか。
 - 例）お飲み物をお取替えしてよろしいでしょうか。
 - いずれのケースでも、メニューを示しながらの方がお客様は選びやすい。

4. 若年・OL層向け店での雑誌・お茶のサービス

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」

- 若年層・OL層向け店に来店するお客様の興味・関心の傾向について理解する。
- 若年層の場合、ファッションに対する興味・関心が高いお客様が多いので、雑誌はファッション誌を中心に選ぶ。
- 若者向けファッション誌は、ものによって志向がはっきりしているので、お客様の志向とかけ離れたものは好ましくないが、様々なお洒落に興味がある年代なので、ぴったり合ったものでなければいけないわけではない。
- 志向がよくわからない場合でも、ベーシックなスタイルのファッション誌を含める。
 - あまりファッションと関連が薄い雑誌ばかりになると、それはそれで「スタッフにお洒落に興味ない人に見られているかも」とお客様が気にする場合がある。
- お飲み物提供で既製品をお出しする場合は、商品名で案内するとお客様が選びやすい。

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。

- 若年層・OL層向け店に来店するお客様の興味・関心の傾向について理解する。
- 中高年の場合、それほどファッションに関心が高くなかったり、ファッション誌の内容が自身の生活とはかけ離れていてあまり興味がなかったりするお客様もいる。
- お客様の反応次第にはなるが、ファッション誌以外の雑誌も積極的に活用する。
- 飲み物は遠慮なく飲んでいただけることが多いので、何度かお替りをお持ちする気持ちで、カップの空き状況を確認する。

想定されるお客様

- (1度でも来店の実験があれば)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暖めておく
- ✓ 絵柄があるカップを使う場合は、絵柄が正面にくるように置く。

- 高級店に来店するお客様の要求のレベルの高さ、興味・関心の傾向について理解する。
- お客様自身、丁寧なサービスに慣れているため、小さな不備が目が行きやすいので、お席にお持ちするものに問題がないかどうか、よく確認する。
 - 例) おしぼりが水っぽい、おしぼりが臭う、飲み物がぬるい、など
- おしぼり、小さなお菓子、DVDなど、多様なサービスを提供しているサロンもある。
- 中高年層向け店のお客様同様、それほどファッションに関心が高くない場合があるので、ファッション誌以外の雑誌も積極的に活用する。
- リゾートに関するもの、スポーツやワークアウトなどライフスタイルに関するもの、グルメに関するものなどにも興味・関心の高い層がいる。
- 温かい飲み物のときはカップを温めておく、模様があるカップを使う際には模様がお客様の正面に来るように置くなど、小さな気遣いができるようにする。