

お見送り

---

### 今日の来店を「よかった」と感じてもらうために

#### 親近効果

最新の情報( )が全体の印象形成に影響を与えるというものの。

お出迎え時の**初頭効果**とは対になる考え方。



「今日は楽しかった」「次もまたこのサロンにしよう」は、お見送りによって決まる。

#### お見送りの心構え

- ✓ お見送り時は、お客様もリラックスし、スタッフもそのお客様に「慣れる」ことで気が緩みがち。
- ✓ 姿勢や歩き方、言葉遣いに( )が現れないように注意する。
- ✓ 次のお客様の対応が迫っているような忙しいときでも、( )丁寧に対応する。

#### 基本の動作

- ✓ お客様の先に立って、ドアまで案内し、ドアを開ける。
- ✓ ドアが( )なら先に出て、( )ならばお客様に先に出ていただく。
- ✓ お客様の顔を見て、笑顔でお礼のあいさつをする。
- ✓ お客様が見えなくなるまでお見送りする。



## 2. 若年・OL層向け、中高年層向けサロンでのお見送り

### 想定されるお客様

- 最後まで丁寧にもてなされたい
- また来てほしい「良いお客様」でありたい

### お見送りのご挨拶も明るく元気に

- ✓ お見送りも笑顔で対応する。
  - 表情が硬ければ、「嫌なお客だった」「面倒だった」「早く帰ってほしい」という（ ）ことになる。
  - スタッフ自身も良い時間を過ごせた、次の来店を（ ）という気持ちでお見送りをする。
- ✓ 担当でない場合でも、お客様がサロンから出る際にはその場で（ ）をする。
  - 会釈程度とするか、挨拶するかは、サロンの雰囲気に合わせて。



想定されるお客様

## ■ 最後まで自分に注意を払うのが当然のサービス

### 丁寧なお見送り

- ✓ ドアの前でお客様の準備を待ち、お帰りの準備ができたならお礼を述べてドアを開ける。
- ✓ 施術スタッフとおお客様の会話、動きの（ ）にならない位置で控える。
- ✓ お客様の去り際にもう1度お礼を述べ、深いお辞儀をする。
- ✓ お見送り後は（ ）中に入らない。
  - 「お客様の姿が見えなくなるまで」が最も丁寧なマナーだが、お互いの声が聞こえない距離程度に離れるまでは、店の外で見送る。
- ✓ 担当でない場合でも、お客様がサロンから出る際には会釈でご挨拶をする。
  - 騒々しくなるので、（ ）での挨拶は基本的にはしない。
  - 「お客様がお帰りになることに（ ）」といことを示す。



- お客様が出ていかれた後、しばらくは見送る。

