

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(**最後に起ったこと**)が全体の印象形成に影響を与えるというもの。  
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**気の緩み**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、**最後まで**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**外開き**なら先に出て、**内開き**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。

- お出迎えの印象同様、お見送りの印象も、全体としての評価に関わる要素であることを理解する。
  
- お出迎え時に解説した「初頭効果」と関係のある心理学的な考え方に「親近効果」というものがある。
- 初頭効果は、物事の初めの印象が全体の印象形成に大きく影響するというものであったが、これは物事の最後の印象が全体の印象形成に影響するというもの。
- どちらがより影響が大きい、というのではなく、どちらも大切。
  
- サービス中に何らかの不満を感じていたお客様でも、このお見送りで印象が改善される可能性があるほどに重要なもの。
  - 自分の行動、失敗などによってお客様に不快な思いをさせてしまったときは、その場で謝罪するのに加え、お帰りの際には、指摘をいただいたことに対して、謝罪と感謝を伝える。
  - 「自分の指摘によって相手を傷つけた」と考えると、お客様にもストレスになるので、暗くなるのではなく、指摘してくれてよかった、大切なことに気が付けたという姿勢でお話する。
- 最後の「良い」印象は、次の来店にも影響するもの。気を抜かずに「また近いうちにお会いしたい」の気持ちでお見送りすること。

## 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

- ✓ お見送りの笑顔で対応する。
  - 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**誤解を招く**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**心待ちにしている**、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**ご挨拶**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。

- 若年層・OL向け店、中高年層向け店でのお見送りについて同時に解説する。
  
- サービスは終了しても、サロンにいる間はまだお客様である。
- お見送りの頃は、サービス中のコミュニケーションを介してお客様に慣れていること、
- 新しくお客様が来店されるなどして忙しくなっていれば余計に、礼儀正しい振る舞いがおろそかになる。
  
- お客様がお帰りになるまで、お客様が快適にサロンを出られるように気を配る。
  - お出迎いの挨拶同様、明るい笑顔、お客様の目を見る、背筋を伸ばす、などの自分のことに注意を払う。
  - 着衣の乱れや髪の流れがないか、お客様のことに注意を払う。
  
- 他の業務で忙しくても、お客様を急かさないようにする。
- 他のことが気になっているように、そわそわとお客様以外の方向を頻繁に見ていたり、お客様がお帰りの支度をしているのに扉を開けて待っていたりすると、その気はなくても、お客様は「既に私に注目していない」「早く帰ることを催促されている」と感じる。
- ましてやお会計のすぐあと、すぐに向きを変えながらの「ありがとうございました」はあり得ない。

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、動きの邪魔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。
- ✓ お見送り後はすぐに中に入らない。
  - 「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、**大きな声**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注意を向けている」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。

- 高級店でのお見送りの際に気を使うべきことについて解説する。
  
- 若年層・OL向け、中高年層向けサロン同様の礼儀正しさに加え、振る舞いの優雅さ、スマートさも意識する。
  
- だらだらと行動すべきでないことは当然だが、単にキビキビとしていればよいというものではない。
- お帰りの前には、鏡を見たり、持ち物の中身を確認したりといった、お帰りの準備のための時間が必要。
- 準備の間は、邪魔にならないように注意しつつ、お客様の近くに控える。
  - 鏡を見ているときは、お客様の視界や鏡に映りこまないようにする。
  - お客様の動きを良く観察し、進む方向に立たないようにする。