

まとめ
～ ホスピタリティの重要性～

1. 特徴的なサロンのタイプ

一言で“接遇”と言っても、サロンのコンセプトやタイプに世手、お客様が期待する接遇サービスには違いがありました。

若年・OL層 向け店

お客様は（ ）を求め、サロンも
ファッショセンスを発信し、お客様の様々なヘアメイクの要望を実現することが求められる

中高年層 向け店

サロンと永く付き合いたい、という要望が背景にあり、
() や () 、
() としての応対が求められる

高級店

() を求めて対価をお支払い頂いているお客様に、施術はもちろん、視界に入るものの、言葉のやり取りなど接点全てで配慮が求められる

郊外店

「若年・OL層向け店」のお客様と「中高年層向け店」のお客様のどちらも受け入れ可能なサロンであるため、() お客様を応対することが求められる

福祉サービス 提供店

要介護のお客様に加え、介護のお世話をしていてサロンに出向けないお客様にサービス提供するため、() した応対が求められる

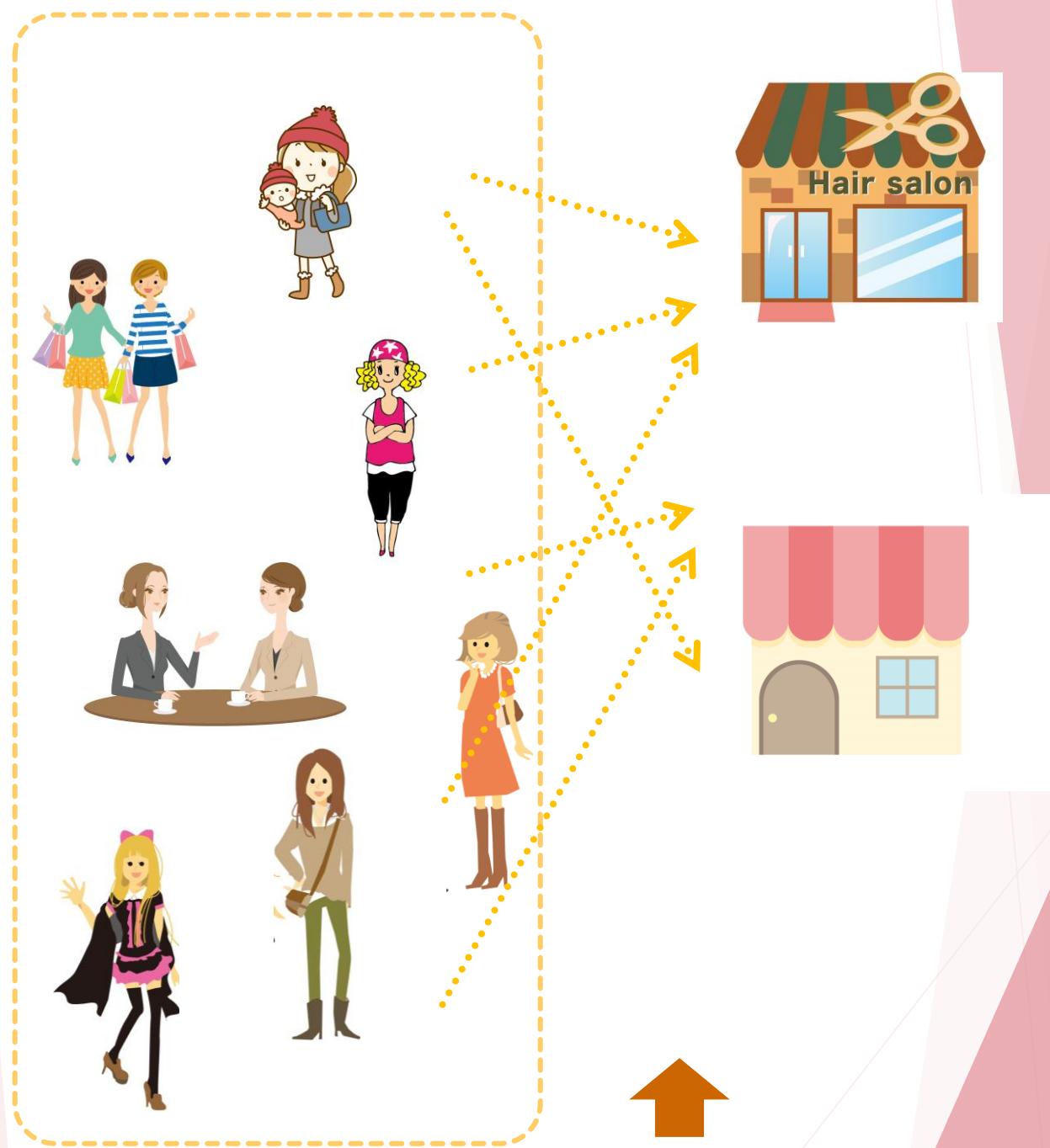
ブライダルサービス 提供店

お客様にとって生涯に一度の機会であるため、
() の応対、ミスをしない慎重な応対、() を意識した
() が求められる

2. 実際のサロンと教材で学んだサロンのタイプの関係

実際のサロンは6つに大別することなどは難しく、サロン毎に（ ）があり、サロンに応じた（ ）があります。

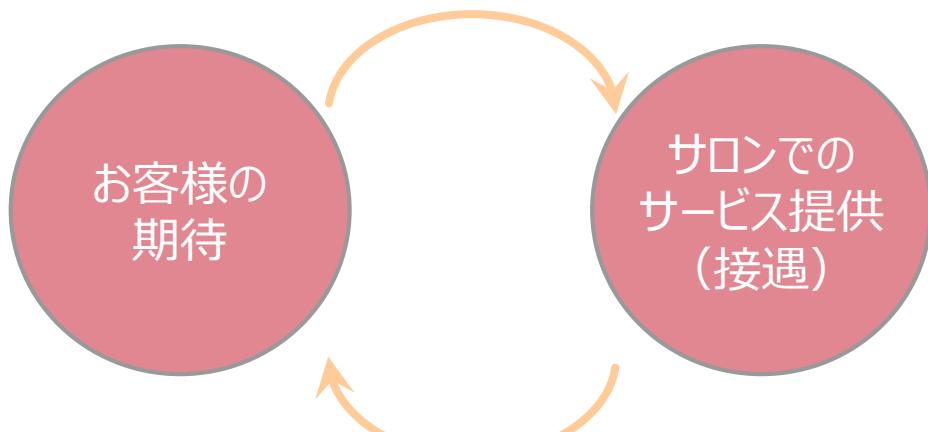
たとえば「若年・OL層」といっても（ ）



どういった期待を持つお客様が、どのような（ ）で
サロンに訪れるかも様々

3. お客様がサロンに期待することに応える

期待の投げかけに対して、、



() または ()

という結果が生まれる



「また来たい」と思う
リピーターになる

「次回は別のサロンを探そう」と失客の原因となる

相手の要求に応えるだけでは、
ただの“サービス提供”です！

ホスピタリティ＝（ ）

- ✓ 相手の思い、相手の考え、相手の喜びや希望を実現させること
- ✓ 相手の期待以上の満足を提供すること（思いやり、感謝、など）

A : サービス

- ✓ () を行う
- ✓ お客様の期待に応える
- ✓ 引き換えに対価を得る

B : おもてなし
(ホスピタリティ)

- ✓ お客様と（ ）・（ ）を共有する
- ✓ お客様と一緒に作り上げていく
- ✓ お客様の心に寄り添う

（ ）の心を忘れずに！

ロボットが行うサービスではなく、
人間（サロンスタッフ）が人間（お客様）に対して
() を提供しています

第1段階

“お出迎え”から“お見送り”までの
基本的な接遇業務を修得する



第2段階

お客様の期待に応じた接遇業務を修得する



第3段階

サロンやお客様に応じた接遇ができる

