

⑥ お出迎えからお見送りまで

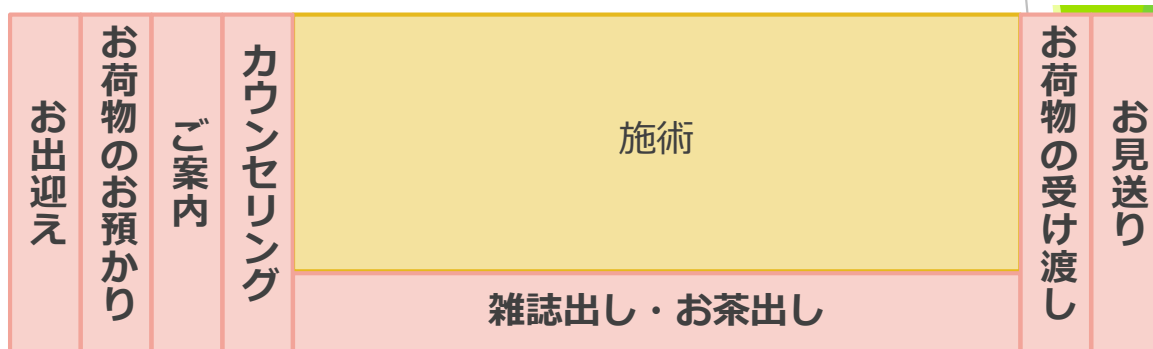
接客の重要性

- ▶ サロンにいらっしゃったお客様の“満足度”に影響するのは、施術力だけではありません。
- ▶ お客様に満足してお帰り頂くには、どのような【 】が提供できたかということも重要なポイントになります。

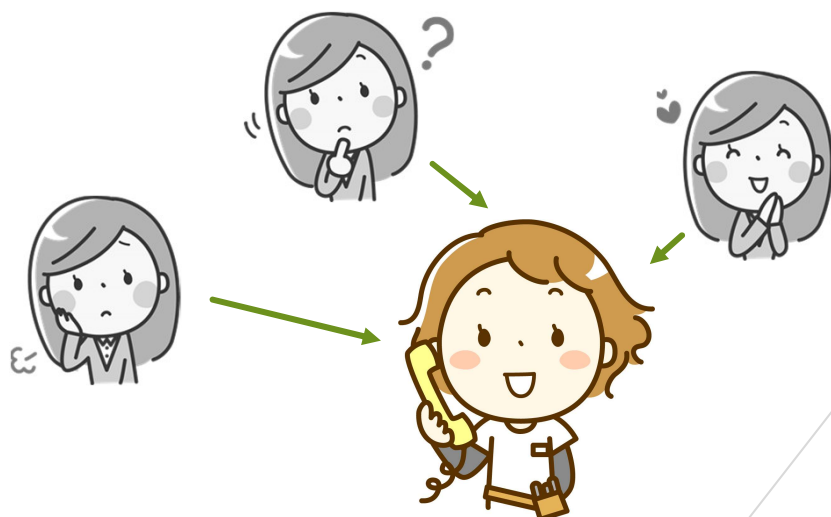
サロンでは常に“【 】”ということを忘れずに
緊張感を持つことが大切

お客様の
ご来店

お客様の
お帰り



来店からお帰りまでの間に、スタッフはお客様とは【 】
以外でも接点を多く持っています。
他のお客様に対応しているときも含め、サロン内にいると
きは、あなたの行動や言動はお客様の【 】に触れます。



Memo

お出迎えは[]を作る場である

初頭効果

第一印象が全体の印象決定に強く影響するというもの。



「今日サロンに来てよかった」「今日来たのは失敗だった」が、お出迎えによって決まる。

表情と挨拶と動作(お辞儀)が揃うことで、好感の高いお出迎えになる

表情

- ✓ お客様は、スタッフの[]・[]の気持ちを表情から感じ取る。
- ✓ 耳からの情報[]が良くても、目からの情報[]が一致していなければ[]に繋がる。
- ✓ (お客様に来ていただけて)嬉しい、ありがたいの気持ちを込め、笑顔でお迎えする。



挨拶

- ✓ 挨拶は自分から[]を開いて相手に迫る行為。
「挨」= (自分の) []。
「拶」= []。

【あ】 []
明るく爽やかに声を出す。

【い】 []
どんな気分・状況でも挨拶をする習慣をつける。

【さ】 []
自分から声を掛けることで歓迎の気持ちを表す。

【つ】 []
+αの会話(一言)で関係性をスムーズにする。天気や家族のことなど。

Memo

接客業に求められる挨拶

- ▶ プライベートな関係と異なり、接客業での挨拶は、お客様を[]する気持ちを表し、
- ▶ お客様に良い印象を持っていただくという目的を持ってする必要があります。
- ▶ お出迎えによって良い印象を持っていただくことは、お客様自身も心を開き、リラックスして過ごすことにつながります。

接客業に要求される挨拶

① []

- []から挨拶するように心がける
- 気づいた方から進んで行う

② []

- 暗い挨拶なら、挨拶の目的を果たせない
- 名前を呼ばれたら、明るくはっきり「はい」と答える

③ []
(T P O)

- お客様、上司、先輩、友人、子供に対してすべて同じ挨拶ということはない。
- 挨拶の対象に[]挨拶をする。

④ []
[]

- 一般的なサロンと、高級イメージのあるサロンでは、適した挨拶も異なる

⑤ []

- 「目は心の窓」心のこもった挨拶は目に表れる
- 「目は口ほどにものを言う」目に表れる表情は時として言葉以上のものを伝える
- 目をそらした挨拶は[]、[]、[]の表れと捉えられかねない
- 基本は“[]”であることを忘れない



Memo

お荷物の取り扱い

お客様のお荷物は「**[]**」

- ✓ お出迎えの後は、予約の確認を行い、お荷物をお預かりする。必要であれば待合スペースにご案内する。
- ✓ 汚れたり壊れたりしないよう、**[]**な取扱いを心がける。

お預かりする荷物の例

手荷物

- ✓ 身の回り品を入れている鞆類、ショッピングバッグ、キャリーケースなど。
- ✓ 複数個ある場合もある。

コート・帽子など

- ✓ 特に秋・冬では、ほとんどのお客様が上着を着て来店される。
- ✓ 着たままでは施術が難しいので、来店時に脱いでいただく。

貴重品

- ✓ サロンによってお預かりする場合・しない場合がある。
- ✓ お預かりしない場合は、手荷物のお受け取り時に貴重品の有無を確認し、手持ちしていただくように促す。



お預かり時の注意店

- ✓ 荷物を**[]**お客様もいる。
- ✓ 「お荷物お預かりします」ではなく、「お荷物はお預かりしますか？」のような、お客様の**[]**を**[]**するようなお声がけをする。
- ✓ お客様に荷物をお預かりした直後に、クローク等に保管する。荷物をカウンターに置いたままご案内するなど、荷物を**[]**しない。

お渡し時の注意点

- ✓ お荷物お渡しの前に、**[]**や**[]**、**[]**などがないか確認する。
- ✓ お渡しは、コート類、お手荷物の順番。
- ✓ 大きな荷物、重い荷物は**[]**まで**[]**し、お見送りの際にお渡しする。

Memo

お荷物の取り扱い

手荷物の扱い方

- ✓ 手荷物の受け取り、受け渡しは【 】で行う。
- ✓ 鞆類は、【 】と【 】に手を添える。
- ✓ 荷物が複数ある場合は、1つずつ受け取る。

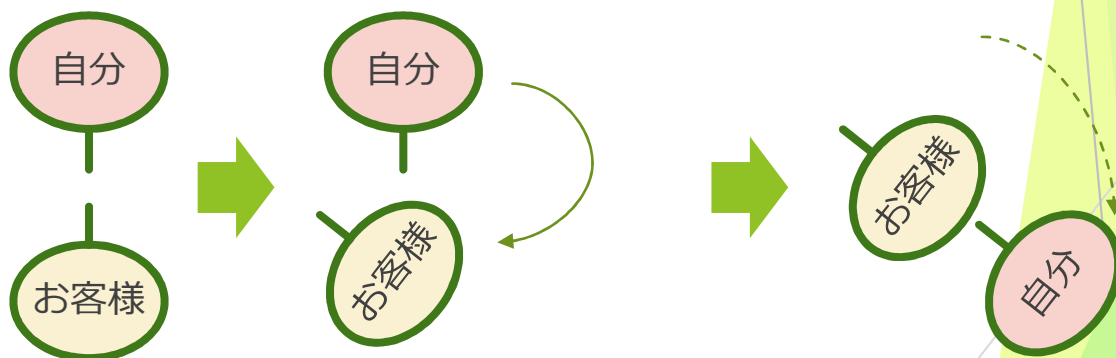
先にお預かりした荷物があれば、一旦置いてから、別な荷物を受け取る。



軽いものであっても底に手を添える。

上着の脱がせ方・着せ方

- ✓ 上着を着たままのお客様には、「お上着もお預かりしましょうか」とお声がけし、上着を脱ぐことを促す。



上着を預けることに慣れているお客様の場合、スタッフに対して体を斜めに向け、スタッフがサポートしやすくなることがある。

すばやく背中側に立ち、後ろから脱がせながら上着を預かる。お帰りの際は、背中側から、袖を通しやすいよう、お客様の腕に袖を合わせるようにして着せる。

Memo

案内 = 『道や場所を知らない人をそこに導くこと』

お客様が迷わず、障害なく施術席に着けるようにご案内する。

ご案内のポイント

◆【 】ははっきり示す

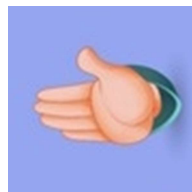
歩き出す前に、「お席までご案内します」と【 】をする。

案内する方向を手で指し示す。一旦は視線もそちらに向ける。

歩く方向を変える場合は、その方向を改めて指し示す。

席に近づいたら、お掛けいただく席を明確に指す。

良い指し方



悪い指し方



◆お客様に【 】歩く

お客様の歩く【 】に合わせて歩く。

進行方向を確認しつつ、お客様にも目を向けて歩く。

◆周囲の【 】に気を配る

段差、植栽などの店内装飾、施術道具を載せたワゴンなど、歩く際の【 】になりそうなものがあれば、お客様に注意を促す。

例) 段差にご注意ください。

◆小物置きなどを用意する

眼鏡やピアス・ネックレスなど、施術の妨げになるものは外していただくので、状況に応じて、眼鏡入れ、アクセサリー入れなどをお持ちする。

荷物を手持ちするお客様には荷物カゴをお持ちする。

Memo

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「[]」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「[]」。

• お客様の「[]」からお出しする。

- 一旦お客様に「[]」ようにすると丁寧。
- 雑誌はお客様から見て、「[]」になるように。
- タイトルが見えるように少し「[]」。



Memo

(参考) 様々な雑誌

- ✓ 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ります。
- ✓ ファッション誌は数多く出版されていますが、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ります。

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(ジェイジェイ)

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)

- 分類は目安であって、必ず合わせるべきものではありません。
- 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、もちろん問題ありません。

Memo

お茶のサービス

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、はじめに【 】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【 】を【 】する。

運び方、出し方

- ✓ 紙パックのジュースのようなものでも、お盆にのせて運ぶ。
- ✓ 「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【 】から出し、お客様の【 】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、茶托と湯のみをセットせずにお盆にのせて運び、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。



Memo

今日の来店を「 」と感じてもらうために



親近効果

最新の情報(【 】に起こったこと)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【 】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「 」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【 】を見て、笑顔でお礼のあいさつをする。
- ✓ お客様が【 】までお見送りする。

Memo
