

⑥ お出迎えからお見送りまで

教師用指導書シラバス

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**接客**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。

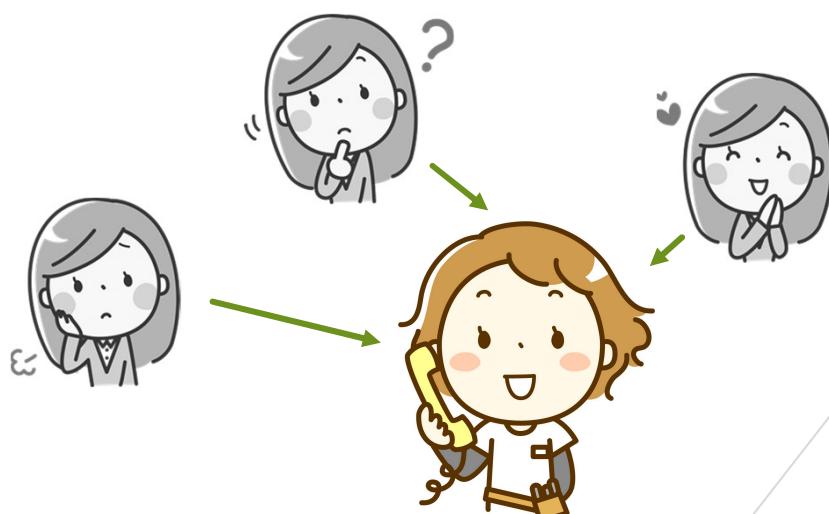
サロンでは常に“見られている”ということを忘れずに
緊張感を持つことが大切

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**施術**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**目に**触れます。



お出迎えは第一印象を作る場である

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です」「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

挨拶

- ✓ お客様は、スタッフの歓迎感謝の気持ちを表情から感じ取る。
- ✓ 耳からの情報（挨拶）が良くても、目からの情報（表情）が一致しないなければ不信感に繋がる。
- ✓ （お客様に来ていただけて）嬉しい、ありがとうの気持ちを込め、笑顔でお迎えする。



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

[あ] 明るく、愛をこめて
明るく爽やかに声を出す。

[い] いつでも
どんな気分状況でも挨拶をする習慣をつける。

[さ] 先に
自分から声を掛けることで歓迎の気持ちを表す。

[つ] 続けて、次の言葉を
+αの会話（一言）で関係性をスムーにする。天気や家族のことなど。

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、お客様を歓迎する気持ちを表し、
- ▶ 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先手必勝

- ・自分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明るく、はっきりと

- ・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相手にあつた挨拶 (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。
- ・挨拶の対象に相応しい挨拶をする。

④サロンの雰囲気に あつた挨拶

- ・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相手の目を見て挨拶

- ・[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無視、冷たさ、嫌悪感の表れと捉えられかねない
- ・基本は“心を込めて”であることを忘れない



お客様のお荷物は「全てが大切な物」

- ✓ 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、丁寧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鞄類、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。

お預かり時の注意点

- ✓ 荷物を手持ちしたいお客様もいる。
- ✓ 「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、お客様の希望を確認するようなお声掛けをする。
- ✓ お客様に荷物をお預かりした直後に、クローケ等に保管する。荷物をカウンターに置いたままご案内するなど、荷物を放置しない。

お渡し時の注意点

- ✓ お荷物お渡しの前に、埃や汚れ、しわ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、重い荷物は出口までお持ちし、お見送りの際にお渡しする。

お荷物の取り扱い

手荷物の扱い方

- ✓ 手荷物の受け取り、受け渡しは両手で行う。
- ✓ 鞄類は、持ち手と底に手を添える。
- ✓ 荷物が複数ある場合は、1つずつ受け取る。

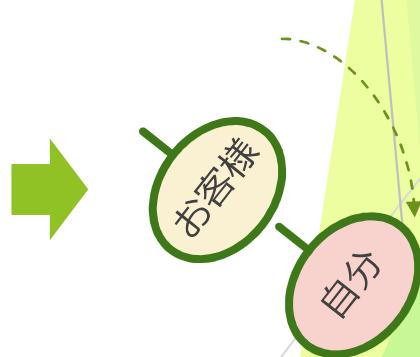
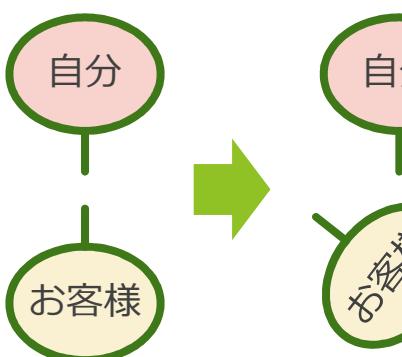
先にお預かりした荷物があれば、一旦置いてから、別な荷物を受け取る。



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」とお声かけし、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することがある。

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、袖を通してやすいよう、お客様の腕に袖を合わせるようにして着せる。

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

◆方向ははっきり示す

歩き出す前に、「お席までご案内します」とお声かけをする。

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



◆お客様に合わせて歩く

お客様の歩くスピードに合わせて歩く。

進行方向を確認しつつ、お客様にも目を向けて歩く。

◆周囲の危険物に気を配る

段差、植栽などの店内装飾、施術道具を載せたワゴンなど、歩く際の障害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。

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」とお声かけし、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づらす。



(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。

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、スタッフ間で情報を共有する。

運び方、出し方

- ✓ 紙パックのジュースのようなものでも、お盆に載せて運ぶ。
- ✓ 「お飲み物をお持ちしました。」とお声かけし、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、茶托と湯のみを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。



お見送り

今日の来店を「よかつた」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。
- ✓ お客様のお顔を見て、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。

『 お出迎えからお見送りまで 』

指導目標	: ①サロンにおいて、お客様のお出迎えからお見送りまでの動きを学ぶ ②お茶の出し方、雑誌の出し方、上着の着せ方を学ぶ	
所要時間	: 100分	
使用教材	: テキスト、筆記用具、雑誌、湯のみ、茶たく、カップ、コースター、ティーカップ、ソーサー、お盆、スティックシュガー、ミルク、ガムシロップ	

時間	指導項目	指導重点・内容	展開
10分 (10分)	1. 導入	<ul style="list-style-type: none"> ・ サロンに行った際、来店から見送りまでどのような流れかを考える ・ 各自、サロンでどのように接客をされているかを考える ・ サロンスタッフの接客から何を感じるかを考える 	講義 質問 (お客様の来店～お帰りまでの流れ)
10分 (20分)	1. サロンの流れ (1)お出迎えからお見送り (2)接客の重要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般的なサロンでのお出迎えからお見送りまでの流れを学ぶ ・ お客様に満足していただく為には、技術だけではなく、接客も重要なことを理解する。 ・ サロンでは、お客様に常に見られているという意識を持つことが大切である 	講義(TextP.1)
10分 (30分)	1. お出迎え 2. 接客業に求められる挨拶	<ul style="list-style-type: none"> ・ お出迎えはサロン及びスタッフの第一印象を作る場(決める場)であることを理解する ・ 心からのお出迎えができることが大切である(表情・挨拶) ・ お出迎えの印象が、お客様のサロンでの過ごし方に繋がる ・ 接客業における挨拶は、お客様を歓迎する気持ちが大切である 	講義(TextP.2-3)
20分 (50分)	1. お荷物の受け渡し (1)お荷物の扱い方 (2)貴重品の取り扱い (3)お声掛け (4)お渡し時の注意 (5)上着の脱がせ方・着せ方	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様のお荷物は、全てが大切なものである ・ お預かりする荷物は、必ず手を添えて両手で扱うことが大切である ・ お預かりする荷物に貴重品が有るか無いかを必ず確認する ・ お客様の中には、ご自身で荷物を管理したい方もいらっしゃるので、一方的に預かるようなことはしない ・ お客様に預けたいか預けたくないかを必ず確認する ・ お荷物をお渡しする際には、埃や汚れ等が無いかを必ず確認する ・ お客様が脱ぎやすいよう、また着やすいようにサポートする 	講義(TextP.4-5) 演習(2人1組)
10分 (60分)	1. お席のご案内	<ul style="list-style-type: none"> ・ サロンの中は、段差やコードなど歩く際に危険なところが多くあるので、注意をしながら案内をする ・ お客様の歩くスピードに合わせて誘導することが大切 	講義(TextP.6)
20分 (80分)	1. 雑誌のサービス (1)雑誌の選び方 (2)雑誌の渡し方	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の年齢や関心のあるものを想定し、雑誌をお出しする ・ 1冊ではなく、ジャンルの違うものを選び2～3冊を提供する ・ 雑誌のタイトルが分かるようにしてお客様にお出しすることを心掛ける 	講義(TextP.7-9) 演習(2人1組)

時間	指導項目	指導重点・内容	展開
	2．お茶のサービス	<ul style="list-style-type: none"> 複数の飲み物を用意している場合は、お客様のお伺いをしてから提供をする 熱いものを提供する場合には、一言添えてお出しする 常連のお客さまであれば、好みの雑誌や飲み物をカルテの記入しておくと良い 	
10分 (90分)	1．お見送り	<ul style="list-style-type: none"> 最後のお見送りまで気を抜かずに対応を心掛ける 「ありがとうございました」の後に、プラスの一言を加える お客さまが見えなくなるまでお見送りをする 	講義(TextP.10)
10分 (100分)	1．まとめ	<ul style="list-style-type: none"> お出迎えのときのスタッフの対応によって、お客さまがサロンで快適に過ごせるかどうかが決まる 接客の良し悪しによって、サロンの印象が大きく変わることを理解する お客さま1人1人が、自分が大切にされているという思いができるよう心掛ける 	