

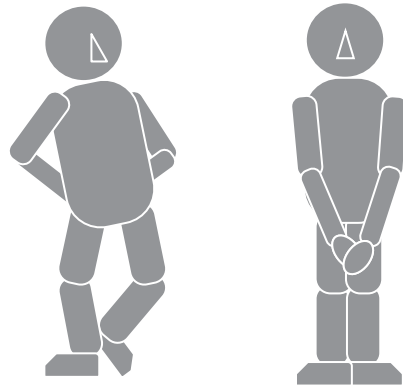


- (1) “明るく感じがよい”スタッフ・お店であること
- (2) お客様のお役にたつこと
- (3) チームワークを大切にすること

BASICS (1) 明るく感じがよいスタッフ・お店とは？

姿勢

感じがよいのはどちらでしょう？



きれいな姿勢で、きびきびと行動しましょう。

身だしなみ

清潔感と動きやすさが大切です。

- 髪が長い人はまとめましょう
- メイクはナチュラルに
- 派手な爪・長い爪はNG
- 名札はかならずつけましょう
- アクセサリーは大きなもの・目立つものはNG
- ユニフォームの汚れ・ほつれ・だらしない着こなしはNG

BASICS (1) 明るく感じやすいスタッフ・お店とは？

あいさつ

いらっしゃいませ

お客さまが来店したら必ずお顔を見て笑顔で言いましょう。
「いらっしゃいませ」「こんにちは」「お疲れさまです」も KeyPoint らしくて Good !

かしこまりました

お待ちください

お待たせしました

申し訳ございません

ありがとうございました

お買い上げがなくても、お帰りのときには
「(お越しいただいて) ありがとうございました」という気持ちを伝えよう。

またぜひお越しく下さい

BASICS (2) お客さまのお役にたつには？

お客さま最優先

お客さまが店内にいらっしゃる時には

- 作業をしながらでよいので、意識はお客さまに向けておきましょう。
- 作業に集中しすぎず、意識の中でお客さまを優先に。
- お客さまのお役にたてる時は、作業中の手を止めて小走りでお客さまのもとへ。

BASICS (3) チームワークを大切にするには？

報告・連絡・相談

たがいにフォローしあうために、こまやかに報告・連絡・相談をしましょう。

お客さまに対しても同じことに気をつけましょう。

① 報告

仕事の結果を伝えること。

- ・ 仕事の指示をした人に直接伝える
- ・ 聞かれる前に報告する
- ・ やり終えるまでに時間がかかるときは途中で状況を報告する
- ・ よくない報告ほど早く報告する

② 連絡

「知っておいてもらう」ために伝えること。

- ・ 「細かいことだから」「めんどうだから」と勝手に省略しない
- ・ もれのないよう、確実に伝える

③ 相談

「困っていること」「わからないこと」をそのままにせず、解決するために話すこと。

- ・ 早めに相談する
- ・ 適切な人に相談する
- ・ 何度も同じことを相談しないよう、メモしておく

Top Message

■■■■■ BASICS を通じて
伝えなかったこと



株式会社■■■■■
代表取締役 □□ □□

お客さまを知ろう

私たちのお客さまは職種、現場、体格、年齢などがそれぞれ異なるプロフェッショナルの方々です。

もちろん、求められる商品やサービスも一人ひとりちがいます。

どんなものをお探なのか、
どんな場所でお使いになるか、
どんなことに困っているのか、
お客さまの意向を細かくお聞きしましょう。

そして、一人ひとりにあった細かな気くばり、
正確な商品の説明、サービスの提供を心がけましょう。

ご縁を大事にしよう

はじめは「たまたま寄っただけ」と言われるお客さまが多いでしょう。
それでも数多いお店の中からそのときえらんでいただいたご縁を大切にしましょう。

地域の働く人たちのお役に立つことが私たちの使命。
どのようお役に立てるかを真剣に考え行動しましょう。

その姿勢は必ずお客さまに伝わり、「また来たいな」と思っただけになるのです。
その積み重ねがお客さまとの絆を育てます。