

■■■■Beginner's GUIDE

業務手順 編

■■■■■ Beginner's GUIDE 業務手順 編

共通 どのシフトに入っても必要なこと

スケジュール	… 4
出勤したら	… 8
荷受け・検品・品出し	… 10
タグの見方	… 12
プライスカードの見方	… 14
プライスカードの発行	… 16
クレーム対応	… 18
電話の取り方	… 20
会計(現金)	… 22
会計(クレジットカード)	… 24
返品・交換受付(現金)	… 26
返品交換受付(クレジットカード)	… 28
ポイントカード入会	… 30
客注商品のお渡し	… 32

承り お客様から注文を承るときに必要なこと

客注 1	… 34
客注 2	… 36
すそ上げ	… 38
刺繍・プリント受付	… 40
ヘルメット受付	… 42

開店 開店時のシフトに入ると必要なこと

開店準備(1)	… 44
開店準備(2)	… 46

レジオープン	… 48
金庫(クレジットカード)	… 50
金庫(現金)	… 52
金庫(現金回収)	… 54

閉店 閉店時のシフトに入ると必要なこと

閉店作業	… 56
レジ締め・パソコン締め	… 58

■■■■■ Beginner's GUIDE の使い方

このガイドブックは、入店6ヵ月で身につけてほしい業務手順と基礎知識をまとめてあります。その中でも特に3ヵ月以内に身につけてほしいことには各ページのタイトルに「★3ヵ月以内★」と書かれています。

・身につくまで、業務中はポケットに入れて常に携帯しよう！

・自分でどんどん書き込み、自分専用の分かりやすいガイドブックとして完成させよう！

・業務の手順を指導してもらい、理解できたら「指導者印」の欄に印をもらおう！

★わかっている→できている の2ステップを経て「一人前」のスタッフを目指そう！

STEP1 わかっているか：このガイドブックでチェック！

STEP2 できているか：ジュニアシートでチェック！

共通

★3カ月以内★

荷受け・検品・品出し

POINT 伝票と商品はお金と同じ。数が合わないは大問題。

共通

1

荷受け

2

検品

3

伝票と入荷数の差を
確認

4

客注品を取り分ける

5

値付け

6

品出し

業務マニュアル2_4.検品_検品(通常)1-4

業務マニュアル2_4.検品_検品(通常)5-7

荷受け・検品・品出し

CLEAR!

指導者印

電話の取り方

POINT 電話ではあなたがお店の代表。明るく元気に対応を。

共通

1

電話を取る

3コール以内を目標に

接客中は目の前のお客さまを優先に。
接客終了後、着信履歴からリダイヤルしましょう。

2

名乗る

明るく元気に!

どのように名乗るか、書いておきましょう。

3

必要に応じて

名前・電話番号
をきく

重要なことはメモを取り、必ず復唱して確認しましょう。

4

お返事する必要がある時は

責任をもって
折り返す

お待たせする時間が長くなる時は、折り返しに
しましょう。

- 電話対応では表情が見えないため、特に「丁寧に」を心がけましょう。
- 丁寧に話すにはどのような言い方をしたらよいでしょう。

わかりました。 →

(お待ちいただくとき) →

(答えるのに時間がかかる時) →

(謝るとき) →

(電話を切るとき) →

荷電話の取り方

CLEAR!

指導者印

承り
すそ上げ

★3カ月以内★

POINT すそ上げは無料。お客さまにおすすめのお声を。

1

おすすめする

.....
.....
.....

2

試着時に測る

股下寸法をご指定の場合は
試着〜クリップ止め不要

業務マニュアル6-2. すそ上げ
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3

会計

.....
.....

4

伝票記入

※お持ち帰りの場合は不要

.....
.....

承り

すそ上げ

- お客さまにおすすめするとき、どのように話すとよいでしょう。
自分で考えて書いてみましょう。

CLEAR !

指導者印



■■■■ Beginner's GUIDE

基礎知識 編

鳶・鳶職 とび・とびしょく

職人さんカタログ



ランヤード
ハーネスと足場とをつなぐ、金具のついたロープ。いわゆる「命綱」。

ハーネス
体に巻いて固定し、ランヤードを使い足場とつなぐ。

腰袋
ベルトに取り付けて腰から下げ、作業に必要な道具類を入れる。様々な形状のものがある。

セーフティシューズ
地下足袋が定番だったが、最近では「カッコよさ」と「履き心地」からアシックスのセーフティシューズが人気。

建設現場のなかでも危険な高所での作業を担う。作業の種類によって足場鳶、鉄骨鳶、重量鳶などに分かれるが、それらを総合的に行う職人さんもある。「現場の花」と言われることもあり、カッコよく粋であることを重視する人が多い。

鳶・鳶職 とび・とびしょく

鳶職といえばニッカ？

幅が太く裾がすぼまったズボン、ニッカが古くから鳶職に好まれてきた。ニッカには、より太くボリュームのあるデザインに変化したものもあり、カッコよさを追及してそういったデザインを好む人もいます。

最近の若い世代は伝統的な鳶スタイルではなく、スタイリッシュな細身のウェアを着る人が増えているが、いずれにしてもその根底に変わらずあるのは「カッコよさ」を重視する姿勢である。



ワークウェアの2大素材

	綿 (木綿)	ポリ (ポリエステル)
耐熱・耐火※	◎ 厚手は火の粉をすぐ払い落とせば焦げにくい	× 火の粉で溶けてすぐ穴が空く
吸湿	○ 汗や水をよく吸い取る	△ 高機能の新素材が開発されている
乾きやすさ	× 特に厚手の物は乾きにくい	◎
重さ	×	○
肌ざわり	○ 肌あたりがやさしい	△ 新素材で改善されているものもある
洗濯で縮む	×	○
色落ち	×	○
シワ	×	○

※火を扱う職種の方は必ず綿のウェアを着用する。

その他にも・・・

ストレッチ素材

- ポリウレタンなどのストレッチ性のある素材を綿などと混紡することでよく伸び、身体にフィットする素材になる。これをストレッチ素材という。
- ストレッチ素材には1方向に伸びる素材とタテ・ヨコ両方に伸びる2WAYといわれるものがある。
- お手入れは乾燥機の使用や高温のアイロンは避けること。通常の洗濯・乾燥でも、回数を重ねることで少しずつ生地が劣化するため、使用期間が長くなるとストレッチ性を失い生地が伸びてしまう。

MEMO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ワーキングシューズ

シューズを選ぶポイント

安全性 × **職種** × **好み**

安全性

先芯・靴底について安全性の基準となる規格がある。

安全靴とは？

JIS 規格 「安全靴」と呼んでいいのは JIS 規格のもの。JIS 規格に達しないものはセーフティシューズと呼ばれる。
職場・現場によって JIS 規格の安全靴の使用が義務付けられていることもある。

JSAA 規格 店内商品のほとんどが JSAA 規格以上である。

職種 (職種・現場による違い)

例) 火を使う職種：マジックテープ、本革製、丈の長いもの

ガラスや鋭利なものが散乱する現場
：踏貫き防止の底

高所作業 ：グリップ性の高いソール

… etc

好み

デザインやカラー、価格など。
ウエアは制服としてデザインや色に制約がある場合もあり、
シューズで「自分らしさ」を表現したいとこだわる人も多い。

MEMO
