

## はじめに

### 当社ブランドへの期待とは？

---

#### ブランドへの期待とは？

当社のショップは、お客様の買い上げ率がとても高いことを知っていますか？

これは、お客様が当社のブランドやショップに対して、何らかの期待を抱いてご来店いただいているからではないでしょうか。その期待は具体的にどのようなことが想像してみましよう。

#### 【WORK SHEET】当社ブランドへの期待とは？

##### 商品に対してどのような期待があるでしょうか

「×××になら求める商品があるのではないか」という期待があるから来店されたはず。機能性、価格、デザイン、品質 …などの面で具体的にどのようなものを求めているのでしょうか。

##### ショップスタッフに対してどのような期待があるでしょうか

「×××でなら、それが得られるのではないか」という期待があるから来店されたはず。具体的にどのような専門知識・サービス・接客を求めているのでしょうか。

##### その他にはどのような期待があるでしょうか

ブランドイメージ、安心感、親しみやすさ、憧れの有名人が使っている …など、商品やショップスタッフ以外でお客様が期待されていることにはどのようなことがあるでしょうか。

## POINT お客様に安心感を与える笑顔

お客様の視線を意識し、表情に気を配りましょう。

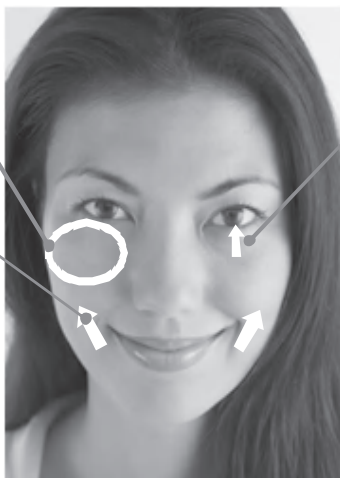
スタッフの表情が明るいショップは明るくリラックスした雰囲気が入店しやすく、入店後も安心感を持って過ごしていただくことができます。

お客様に信頼していただける「本物の笑顔」を身につけるため、以下のポイントに気をつけて、鏡を見ながら笑顔のトレーニングを行ってみましょう。

### 笑顔トレーニング

- ① 姿勢を正し、自分の思う「笑顔」の表情をしてみる。
- ② 鏡でその表情見て、「笑顔」になっているか確認。
- ③ 鏡を見たまま、「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」と声に出しながら 笑顔トレーニング。

**POINT①**  
口角があがっている  
頬の位置が上がるまで口角を上げる。  
自分で「口角を上げている」と思っている位置から更に5mmアップが目安。



**POINT②**  
下まぶたが上がっている  
目も笑っている状態に！  
口角が上がれば、頬が上がります。下まぶたも通常の位置よりUP！  
瞳がきらきらしている  
アイコンタクトができていて、意志を感じる



**POINT③**  
声のトーンが高めで聞き取りやすい  
笑顔になったら、声にもその表情が出る

**POINT④**  
良い姿勢をキープ  
正しい立ち方(P.5)を維持できているか

## POINT 挨拶 ～ 接客8大用語

「挨拶」に、接客時によく使う言葉を加えた以下の言葉を < 接客8大用語 > と呼びます。

これらの言葉は、いつでもスムーズに使えるよう、スタッフ間の会話でも使い、完全に身につけましょう。

<p>ご来店いただいたとき</p> <p>① 「いらっしゃいませ」</p>	<p>ご来店いただいたことへの感謝と歓迎の気持ちを表す言葉です。笑顔とアイコンタクトで明るく心をこめて。</p>
<p>お買い上げいただいたとき、お見送りするとき</p> <p>② 「ありがとうございます」</p>	<p>感謝の気持ちを表す言葉ですから、代金をいただくとき、お買い上げ商品をお渡しするとき、お見送りのときなど使える場面がたくさんあり、何度使っても良い言葉。</p>
<p>お待ちいただくとき</p> <p>③ 「少々お待ちくださいませ」</p>	<p>お客様にしばらくお待ちいただくときに使う言葉です。お客様の大切な時間を使うことに対するお詫びの気持ちをこめてきちんとお伝えしましょう。</p>
<p>お待たせしたとき</p> <p>④ 「大変お待たせいたしました」</p>	<p>お待たせしたことへのお詫びと、待っていただいた感謝の気持ちでお詫儀とともに伝えましょう。ほんの少しでも、お客様の貴重な時間であること変わりありません。きちんとお伝えすることでお客様に安心感と満足感を与えます。</p>
<p>仰ったことをきちんと理解したことを表すとき</p> <p>⑤ 「かしこまりました」</p>	<p>お客様のご用命や依頼に対して責任を持ってお答えする言葉です。明るくはっきりと伝えましょう。</p>
<p>何かしていただくとき</p> <p>⑥ 「恐れ入ります」</p>	<p>お客様に教えていただいたり、何かしていただく、あるいはしていただきたいときに使う言葉です。お客様からお褒めいただいたときにも使います。</p>
<p>ご迷惑をおかけしたとき</p> <p>⑦ 「申し訳ございません」</p>	<p>お客様にご迷惑をおかけしたときに使う言葉です。心をこめてお詫びの気持ちを伝えましょう。</p>
<p>お見送りのとき</p> <p>⑧ 「またどうぞお越しくださいませ」</p>	<p>お見送りの際、再来店を心より願う気持ちを表す言葉です。ご購入が無くても心をこめて。</p>

POINT

身だしなみ



顔

- 明るい表情・笑顔になっていますか？
- 無精ひげは生えていませんか？
- メイクは濃すぎませんか？

髪

- 清潔感がありますか？
- 髪の色はショップにふさわしいですか？
- 乱れていませんか？
- 顔にかかって表情を隠していませんか？

服装

- シャツや制服・靴は汚れていませんか？
- ボタンは取れていませんか？
- ポケットがメモやペンなどで膨らんでいませんか？
- ×××のブランドイメージにふさわしい着こなしですか？

ネームプレート

- 所定の位置につけていますか？
- お客様から見えやすい状態ですか？

手

- 爪は手入れされていて清潔ですか？
- 濃い色や華美なネイルはショップにはふさわしくありません。

その他

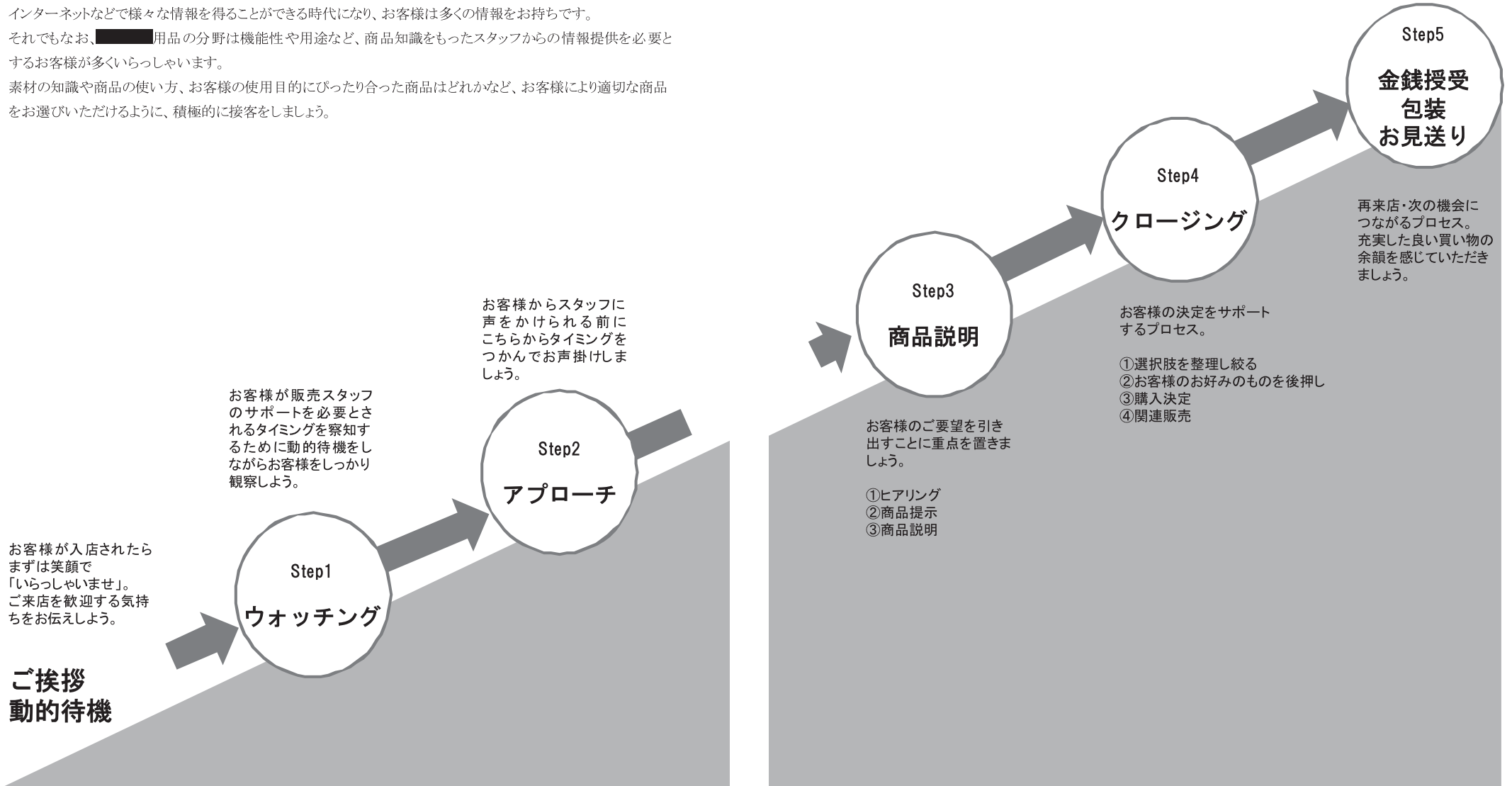
- 香水は強すぎませんか？
- 大振りなアクセサリは当社ブランドにはふさわしくありません。



## 2. 接客行動5段階

### 積極的に接客をしよう

インターネットなどで様々な情報を得ることができる時代になり、お客様は多くの情報をお持ちです。それでもなお、          用品の分野は機能性や用途など、商品知識をもったスタッフからの情報提供を必要とするお客様が多くいらっしゃいます。素材の知識や商品の使い方、お客様の使用目的にぴったり合った商品はどれかなど、お客様により適切な商品をお選びいただけるように、積極的に接客をしましょう。



## 【WORK SHEET】ライフスタイルを想像してみよう！

実際にご来店されたお客様をしっかり観察する習慣をつけましょう。  
意識して観察し、想像することでその精度は上がります。練習として、ショップの仲間たちと同じお客様について覚えていることを話し合い、推測したことをディスカッションしてみるとよいでしょう。

月 日( ) : 頃ご来店	性別 男性・女性	年齢( )歳ぐらい
服装 …… 具体的に覚えていることを書き出してみましょう。アイテム、デザインの特徴、色、素材、価格帯…etc		
靴はどのようなものでしたか？ 色、デザイン、素材、価格帯…etc	その他特徴的な持ち物や行動はありませんでしたか？ 時計、アクセサリ、特定のキャラクターグッズ…etc	
バッグはどのようなものでしたか？ 色、デザイン、素材、価格帯…etc	店内で、何をご覧になっていましたか？また、その様子は？	

どのようなライフスタイル・価値観をお持ちの方でしょうか？ 職業( サラリーマン、自営業、主婦、学生 )、〇〇〇との関わり、身に着ける物に対する価値観、商品のお好み…etc
--

## 【WORK SHEET】その時、お客様はどうしてほしいか

では、それぞれの行動に対して、ショップスタッフはどう行動するのがお客様のご要望に合っているでしょうか？  
自分自身が買い物をした時の経験も思い出してみましょう。  
お客様と距離をとって見守る、呼ばれればすぐ行ける場所で待機する、価格をお知らせする、素材や機能性について説明をする、試着をお勧めする…などショップスタッフとしてお客様に喜んでいただくには、どのような行動をとるとよいか考えてみましょう。

- 足取りは？
  - 足早に、特定の商品に一直線に向かう →
  - 店内をまんべんなく見る →
  - 同じ場所に戻ってくる →
  - 立ち止まっている →
- 商品の触り方は？
  - 商品にちょっと触れる →
  - 商品に何度も触れる →
  - 商品を広げる、ハンガーごと持ち上げる →
  - 商品を身体にあてる →
  - 商品タグを探す、見る →
- お声掛けした時の反応は？
  - 入店時のお声掛けに反応する →
  - 入店時のお声掛けに反応しない →
  - 目をそらす、下を向く、背を向ける →
  - 顔をそむける →
  - 相槌を打つ →
- その他にも・・・
  - 腕組みをしている 髪をいじる →
  - キョロキョロしている →
  - イヤホンをしている/外す →