

店の接客力を高めるには 「ありがとう」のシーンを意識づける

飲食店において、常に話題にのぼるのが「接客」。個人の資質や能力だけに頼ってしまいがちだ。どうやってチームとしてレベルアップしていけばいいのか。

多くの飲食店は「接客力」について、「明るい」「気が利く」「感じが良い」などスタッフ個人の資質を第一として面接・採用段階に力を入れています。こういった「接客上手」なスタッフは「おもてなしのPDCA（計画、実行、計画、改善）」を考えて実践できる力を持っているので、店長が何も教えなくても高い水準の接客をしてくれる貴重な戦力になります。

ただし、そんな接客上手なスタッフばかりではないのが実情です。普通の子は接客の成功事例を自ら作り出すことは難しいかもしれません。でも、接客上手な子の手法を真似することで、お客様に喜んでいただくことはできます。このおもてなし手法の見える化と改善手法を説明しましょう。

接客力を評価しやすいのが、お客様に喜ばれるシーンです。特に「ありがとう」と言われる状況はスタッフにとっても分かりやすく、接客を行うモチベーションになります。そこで、まずは自店でよくある「ありがとう」シーンを整理しましょう。

ここで注意すべきことは、1か月に1回しか発生しない「ありがとう」ではなく、小さくても毎日のように頻度が高い「ありがとう」を大事にすることです。年に1回あるお誕生日のお客様をバースデーソングで盛り上げるよりも、汗をぬぐいながら入店されたお客様に対して「暑い中、ありがとうございます。すぐに冷たいおしぼりをお持ちしますね!」という一言のほうが、店全体の顧客満足度の向上には有効です。

では、どんなときにお客様が「ありがとう」と口にするのでしょうか。客層別/シーンを分類・列挙してまとめるためのシートが「接客ありがとうケース整理表」です。この中で、頻度が高く、再現度も高いものがあるあなたの店舗で最初に全員が実施すべき接客必勝パターンになります。

必勝パターンを体験させ、 接客の楽しさを実感させる

スタッフの接客力を高めるためには、やはり成功体験を味わってもらうこと。特に新人トレーニング期間などに上記を実践させ、お客様に喜んでもらい「接客が楽しい」と思ってもらうと、意欲が高く、業務の習得も早いスタッフに育つ可能性が高まります。

成功体験を味わわせるトレーニング

の手順は、次のようになります。

(1) 指導者が「気づき」を伝える

例) あ、小さいお子様がいる卓、次に会計に来るね

(2) 具体的な必勝パターンのやり方を教える

例) この前やった通り、私が会計している間にお子様に屈んでキャンディを渡してあげてみてくださいるかな

(3) うまくいっていない場合などは、必要に応じてフォローする

例) 指導者が「また来てねー」と言って手を振る

接客の成功体験を積ませるうえで何より重要なのは、お客様を観察して(1)の気づきを持たせること、「こういう接客をしたら、お客様に喜んでもらえるだろうか?」とスタッフが常に考える習慣を付けさせることです。そのため、最初に行わせる必勝パターンは、前述した通り、なるべく頻度が高く発生するものを選ぶことがポイントです。

接客の成功手法は、どこの店でもあります。しかし、それがスタッフ間で引き継がれていかず、接客上手なスタッフが辞める度に、成功事例も消えている実にもったいない店舗も多く見受けられます。そこで、成

「ありがとう」のシーンを客層別に記録しておく表

接客ありがとうケース 整理表						
客層別	年代・客層	お子様	ありがとう事例	頻度	再現度	
客層別	年代・客層	お子様	会計の際に、直接お子様にキャンディを渡して(読んでお子様目線で)、「また来てね」と言う	★★★★★	◎	
		学生	アイドルタイムに2人席で勉強している学生に、「忙しくなるまではどうぞ」と机を付けて広くしてあげる	★★★	○	
		会社員				
	グループ	OL				
		年配の客				
		宴会				
		カップル				
		ファミリー				
	新規・リピート	接待				
		新規				
リピート						
嗜好・要望	常連					
	日本酒嗜好					
	料理お早め					
シーン	来店～退店	席希望あり				
		ご予約				
		入店・席誘導				
		オーダー				
		提供				
	問い合わせ対応	中間サービス				
		お会計・お見送り				
		店の場所				
		トイレ				
		お薦め				

CONFIDENTIAL Copyright © 2013 Franchise Advantage Inc. All Rights Reserved.

功事例はルーズリーフやカード形式にして資産化しましょう。

ここでも、学んでいきやすい順に頭から並べていくことが肝心です。新人は最初の5枚をまず習得。接客に慣れてきたスタッフは自分の接客スタイルに応じてその後の10枚から5つ実践させてみる……。このようにしてスタッフが少しずつ接客の引き出しを増やしていくことで、店舗の接客力が飛躍的に向上していきます。

当然のことながら、再現が難しいテーマは商品知識だったり、より高い次元でのお客様の観察力が求められたりしますので、ロールプレイングといった日々のトレーニングも必要です。何を実践させるかは店長やトレーナーが適宜アドバイスしていくほうがよいでしょう。

フランチャイズアドバンテージ

(東京・港)

外食・小売・サービスなどのチェーン展開に関するコンサルティングを手掛けている。経済産業省「世界を魅了するサービスチェーン研究会」コアメンバーも務める