

接客販売研修資料

(マナー・基礎編)

社内研修用

□ はじめに □

これから、あなたの接客販売研修にあたり、肝に銘じて頂きたいのは、常に『お客さま』のことです。

販売員（従業員）として、ショップで働く（サービスを行う）ということ・・・、それは、『お客さま』に対して、会社（お店）の看板を背負っている代表として接客業務遂行の責務があります。

「誰でもいいんだよ」ということは全くなく、（選考や選抜された）あなたは、常に『自分には任された業務に責任がある』ことを忘れないで頂きたいのです。そしてすぐに高いレベルを求めのではなく、目標をもって、スキルアップに励んで下さい。

また、業務上接客するお相手、『お客さま』を蔑ろ（ないがしろ）にしてお店を繁栄させることは有り得ません。

数多くある店舗から選択して入店して下さった「お客さま」に対する感謝の気持ち、購入して下さったお客さまへの感謝の気持ち、再度来店して下さったお客さまへの感謝の気持ち。感謝の念が多くあるはず。それを忘れることなく、いつも感謝の気持ちを『笑顔』と『言葉』で表現し、接して下さい。

では、『お客さま』とは誰のことを指すのでしょうか？

実は、購入する方、来店される方のみではなく、あなたに関わる全ての方々が『お客さま』になり得るのです。仕事を離れば『お客さま』になり得る同僚・上司・後輩、配送業者の方、お店の前を通る人たち、他の店舗の従業員、勿論家族や友人知人もそうです。

どんな方に対しても、いつでも感じのよい対応が、皆さんのイメージを向上させ、信用を高めていきます。それが、『顧客意識』なのです。

又、販売員としてお店で働くことと同時に、自分自身もお洒落をすること、お客さまをお洒落にすること、を楽しみながら過ごして下さい。

これから、接客する為のマナーに関する基本的な研修を行います。未経験者の方は勿論ですが、接客経験者の方もこの研修で再確認をし、販売員（従業員）としてはずかしくない言動がとれるように身に付けて下さい。反復練習が重要です。

□ 接客する者としての心構え □

Point

❑ 期待されること

結果的には、仕事のプロフェッショナルとして期待されます。

自分の行った「仕事量と質の対価」として、お金（報酬）を受け取るのがプロです。

未経験者でも、お客さまに対しては、会社（お店）の従業員としての責務およびプロ意識をもって、期待に応えるよう励んで下さい。

「働く」というのは、自分の仕事ぶりがその報酬に値しているかどうか、常に意識し、自己評価し、考課してもらい、反省し、自覚と責任を持って「働く」ことが重要です。その結果、会社に「利益」がもたされれば、あなたの評価となり、報酬は上がります。

当社は、プラスの「結果」を残せる社員は期待され、経験年数ではなく、将来性を見込んで昇給昇格を推進します。

❑ スキルアップへの努力継続

実務上の知識・能力は勿論のこと、社会人としての常識を身に付けることや、職場内での連携をとることも自分のスキルアップにつながります。

又、自らが学習し、情報収集し、分析し、企画提案まで、さらなるノウハウ吸収・スキルアップを目指して下さい。

まずは、自分に足りないものがあれば、積極的に勉強して下さい。

❑ 職場での協調性と臨機応変

仕事がいくら速くて完璧でも、職場で他の従業員と調和や連携が取れず、孤立してしまっただけでは評価が台無しです。

このことについては、どの職務でも短期間の勤務であっても、給与をもらう以上、販売員として真摯に働いて下さい。

又、会社やお店により仕事方法や方針、社風、商品・構成等は違って当然です。「私は、この業務は出来ません。」「この会社は変だ！」「前の会社が良かった」等とは絶対言わず、その場の状況・社風を見極めながら、臨機応変に対応して下さい。

会社・業務は、大勢の人々の協力の元で成り立っていることを忘れずに。

❑ 時は金なり！

会社とあなたとの関係は、自分の時間・行為をプロとしての「労務の提供」という形で販売し、それに対する「報酬」をもらうことで成立します。”労務の提供＝賃金”が基本ですが、時間当たりの労働率（成果）が、私たちの評価（考課）になります。

時間内に多くの仕事、質の良い仕事、そして会社に「利益」をもたらす「結果」が出るように励みましょう。

📁 信頼される仕事の進め方

=== 指示・連絡・アドバイス等の受け方 ===

- ◆ 集中して良く聞くこと、話をさえぎらない（質問は後で）
- ◆ 必ずメモを取る（癖をつける）
- ◆ 質問は理解するまで（暗記ではなく理解すること）
- ◆ 仕事の期限（期日）を押さえる
- ◆ 優先順位を確定する（指示者に確認することが重要）
- ◆ 数字（数量等）には気をつける（間違っただ後の処理が大変になる）

=== メモの取り方で理解力が変わる ===

- ◆ 常に筆記用具とメモ帳（手帳等）を所持しておく（現場用メモ帳と、纏め役の手帳等を使い分ける方法もある）
- ◆ 箇条書き、あるいは独自の記号などで素早く取る（メモ中の話しが漏れてしまわないように）
- ◆ 要点は5W1Hで（誰が、何を、どこで、何故、いつ、どのように…）
- ◆ メモを失くさないように（無くしたら意味がない）

=== 仕事を進めるプランを組む ===

- ◆ 仕事の優先順位をはっきりさせる（上司への確認が重要）
- ◆ 後で忘れない為、簡単に片づけられる仕事は先に済ませる。面倒・やりたくない仕事を後回しにするな！
- ◆ 途中で別仕事の指示があっても、プラン調整で遂行できれば評価大
- ◆ 途中で進行具合の確認、期限内での仕上げが無理なら早急に上司へ報告
- ◆ 仕事が時間内に終了した場合、積極的に指示を仰ぐ（指示を待たない）

=== 再チェック！ダブルチェックも！ ===

- ◆ 伝票や報告書等の作成・整理、記録、計算などミスがないように常に再チェックを。他の方とのダブルチェックも有効
- ◆ 同様のミスが発生する場合は、処理方法の改善を行う

=== ミーティング・研修などへの積極的参加 ===

- ◆ 事前の準備を怠るな！（資料作成・予習等により時間の無駄が省ける）
- ◆ ミーティング進行も時間管理で。（立ちながらが有効…脳神経の活発化）
- ◆ 研修中の私語や居眠りは厳禁。その時間に集中する！
- ◆ 理解・把握するまで質問する（分かったフリはしない）

=== 報・連・相は仕事が光る ===

- ◆ 報告書（日報・月報・売上報告など）は、簡潔かつ丁寧に
- ◆ 口頭での報告は、結論が先。後で経過や理由を要領よく話す
- ◆ 悪い事項ほど早目の報告を
- ◆ 連絡は、確実かつ正確に（情報の共有）
- ◆ 連絡帳は丁寧に記入すること。最後に自分の名前・時間を忘れずに
- ◆ 上司への相談は、部下の特権

- 上司と部下、年上と年下、顧客との関係、スタッフとの関係、等々その状況に応じた立場をわきまえ、対応すること
- 時間厳守！時間にルーズは社会人の恥
- 会社のルールを遵守！組織の一員である自覚をもつこと
- 健康管理も仕事のうち。“欠勤”は職場に迷惑をかける
- どんなときでも明るい挨拶を（その日の気分で挨拶をしない）
- 自分のことより、他人のことを思いやる
- 誰もが嫌がることを率先して行うこと（率先垂範の原則）
- 自分のミスは素直に反省し、他人のミスはアドバイスし助ける
- 注意されるが華、注意されなくなったら危ういと思え
- 人の欠点を批判する前に、自分の欠点を直せ
- 自分と比較するなら「下」ではなく「上」と比較する（年齢ではなくレベル的）
- 上司・他社員とのホウレンソウ（報告・連絡・相談）を忘れるな
- 自分勝手な判断は避け、上司に相談する
- 自己満足より顧客満足を重視する（利己主義から利他主義へ）
- 権利の主張は、義務を果たしてから

社内研修用

禁句の例

『指示してくれればいいのに』

ではなく、お店の状況を見ながら、お客さま主体で、積極的に業務を遂行して下さい。積極性と調和性を大切に

『〇〇のやり方はおかしい』

いくら経験が長くても、上司が年下でも、立場をわきまえ、上司や会社の批判は絶対禁止、それが組織の一員の条件

“他従業員の悪口・噂話”を第三者に

口外しないこと

他人の悪口は、自分自身の人格を疑われる行為であり非常識です。人には必ず欠点があります。欠点をけなす貶すより、他人の欠点をサポート出来るよう心掛けて下さい

『私はこんなに頑張っているのに…』

これは自己満足でしかありません。自己評価をするとき、自分より「上」の人と比較すれば『もっと頑張らなければ…』に変わる筈です。

「頑張っている」のに評価が悪い人は、頑張っているところが違うのでは？

□ 基本動作確認 □

★「第一印象」は、常に美しく、清潔感溢れるものに！

「第一印象」とは、視覚・聴覚・臭覚等に訴える情報であり、この影響力は大きいものです。「第一印象」は、お客さまに不快感を与えない“思いやり”の一歩です。

【1】身だしなみ・服装

身だしなみ等に関しては、初対面であるお客さまに与える印象の良し悪しを決めてしまうものです。その印象がお店に対しての第一印象となる為、不快感を与えないよう清潔感を重視し、お店のイメージに合った“販売員である自分”に心掛けて下さい。

【別紙】身だしなみチェックシート

- ❑ 清潔感のある服装、お店のイメージや自分自身にあった服を着用する。又、汚れや染み、シワがないように常に心掛ける。常に鏡で自分の服装をチェックする。
(制服等を支給される場合は制服で。服を指定される場合は指定通りに。)
- ❑ 靴は、色・デザイン・高さに気をつけ、綺麗にしておく。
- ❑ 頭髮は整えておき、ヘアアクセサリもシンプルに。染色にも注意。(不快感を与えないように。ロングヘアーの方は束ねる。前髪で目が隠れないように。)
- ❑ 香水は厳禁。(香水が商品へ付着しない為と、お客さまに不快感を与えない為。)
- ❑ 爪は短く切る。又、付け爪・ネイルアート・派手なマニキュアは禁止。(商品の扱いに不適合であること、お客さまを傷つけないこと、接客には必要ないこと。 ※お店の了解が得られる場合は、指示通りに。)
- ❑ 指輪、ネックレス、イヤリング等々のアクセサリは派手なものは避け、お店のイメージ等に合わせて身に着けること。(禁止される場合は、指示通りに。)
- ❑ (女性)ナチュラルメイクで健康的なイメージを。濃い目を避ける。(男性)ひげ等の手入れには気をつける。
- ❑ 体の匂い、口臭に気を付ける。日々のお風呂や歯磨きは欠かさない。食事や喫煙後の匂いも注意し、匂い消しを心掛ける。

- **メラビアンの法則** (話し手が、聞き手に及ぼす第一印象の影響の強さに関する比率
55%・・・視覚(外見、表情、姿勢、態度、ジェスチャー、目線、等)
38%・・・聴覚(声の質感、大きさ、話す速度、口調、表現、言葉遣い、等)
7%・・・言葉で表現される話の内容)

注) 当法則は、「話す内容そのものより、外見、声の質感、大きさ、態度、等々が重要である」という意味ではありません。言語的コミュニケーション(話の内容)を効果的かつ正確に伝えるために、相手に好意、信頼、敬意を抱かせるための非言語的コミュニケーション(視覚・聴覚に及ぼす行為)が重要である、ということです。よって、話す内容が無意味で内容に価値がないものであれば、非言語的コミュニケーションの役割は小さくなります。

【2】 『笑顔』が最大のポイント

どんなに身嗜みが綺麗あるいは格好良くても、『笑顔』がなければ「マネキン」と一緒です。
どんなに挨拶が良く、おじぎが良くても、『笑顔』がなければやっつけ仕事になります。

例えば・・・

- ① ムスツとしながら、「いらっしゃいませ～」
- ② かわいい笑顔で、「・・・」（ただ、ペコッと軽い会釈）

あなたがお客さまとして入店した時、①②どちらの方が印象的に良いでしょうか？多くの方は、②を選択（ベストではありません）します。

これは、言葉より表情を選ぶ！という習性があるからです。

接客の仕事は、『笑顔』が重要であることは誰もが知っていますが、その『笑顔』をつくるのは結構難しいものです。『笑顔』にしているつもりでも、お客さまの目には…。

笑顔の作り方

- 1) 気持ちを高揚させる（相手よりも明るめの笑顔をつくれるように）
- 2) 唇の両端（口角）をあげる、頬骨をあげる
- 3) 上の歯を（左右対称に）見せる（下の歯は見せない）
- 4) あごを少しだけ引く（上目遣いにならない程度に）
- 5) 相手と視線を合わせる

注）相手の気持ちを察し、それに合わせた笑顔がだせると効果的

毎朝、家を出る時、勤務する前、休憩時間、…、鏡を見て、自分の『笑顔』づくりの努力を日々重ねて下さい。

笑顔トレーニング

笑顔をつくる筋肉（大頬骨筋、頬筋、口輪筋）を鍛える

◇ウォーミングアップ

- 1) 目を閉じて、顔の筋肉を5秒間リラックスさせる
- 2) 眉を引き上げ、上を見る
- 3) 2の動作と同時に、鼻の下を伸ばして口を軽く開く
- 4) 一番伸ばしたい状態で5秒間キープ
- 5) 1～4の動作を5回繰り返す

◇風船トレーニング

- 1) 口の中に空気をためて、唇を閉じる
- 2) 右頬に空気を集めて膨らませ、5秒間キープ
- 3) 同様に左頬に空気を集めて、5秒間キープ
- 4) 上側に空気を集めて鼻の下を膨らませ、5秒間キープ
- 5) 下側に空気を集めて、5秒間キープ
- 6) 2～5の動作を3回繰り返す

◇口角トレーニング

- 1) 上下の歯を軽く合わせて、唇を閉じた状態を5秒間キープ
- 2) 口を「い」を発音する形に開いて、ゆっくりと口角を上げる
- 3) 口角が一番上がった状態で、5秒間キープ
- 4) 口を「う」を発音する形にして、唇をゆっくりと突き出す
- 5) 唇が一番突き出した状態で、5秒間キープ

◇割り箸ストレッチ

・口の筋肉を鍛える

- 1) 上下の前歯で割り箸を横に挟んで、軽く噛む
- 2) 口角が割り箸よりも上がるようにする
- 3) そのまま口角を上げて、上の歯が10本見えるようにする
- 4) 3の状態を30秒キープして、割り箸を抜く

この時の口元の形が笑顔の基本となる

・眉周りの筋肉を鍛える

- 1) 眉毛の下に割り箸を横に当てる
- 2) おでこに横ジワができるまで、目元の筋肉を伸ばす
眉毛と割り箸の間隔がなるべく開くように

◇目元トレーニング

- 1) 目をゆっくり閉じる
- 2) 3秒間ギュッと力を入れる
- 3) ゆっくり力を抜いて、パッと目を開き、5秒間キープ
- 4) ゆっくり元に戻す
- 5) 人差し指は眉骨、親指は頬骨に当てる
- 6) 指を上下に開きながら、ゆっくり目を閉じ、5秒間キープ
- 7) ゆっくり元に戻して、手を離す
- 8) 1～7の動作を3回繰り返す

◇顎のトレーニング

- 1) 顎を斜め上にゆっくりと上げる
- 2) 目線を上に向けて、下を上に出す
- 3) 下をきついつとまで出して、5秒間キープ
- 4) ゆっくりと舌を戻して顔も正面に戻す
- 5) 1～4の動作を3回繰り返す

顎 の 角 度	+ 5	軽 蔑 (×)
	0	自 信 (○)
	- 5	説 得 (○)
		控 え 目 (○)
		疑 惑 (×)
※角度により与える印象は異なる		

『笑顔』は、とても素晴らしいものです。自分にとって最高の『笑顔』は、お客さまをも『笑顔』にしてしまうでしょう。

★「笑顔は万言に勝るインターナショナル・サインである」 中村天風

「笑顔」に勝る化粧なし！「笑顔」一つで売上3倍！！

【3】 心を込めた挨拶・謝罪・おじぎ

挨拶の基本は「心」です。初対面の方に明るくフレッシュな気持ちで挨拶して下さい。挨拶で失敗すると、後に引きます。自分のその日の気分で挨拶するのではなく、入店して下さったお客さまに感謝の気持ちで最初の一声をお願いします。又、お礼や謝罪等の言葉もお客さまにそのお店の印象を根付かせます。成功失敗に関わらず、誠意をもって接して下さい。

- おはようございます (さわやかな気持ちで) _____ 【草礼】
- いらっしゃいませ (歓迎の気持ちで) _____ 【草礼】
- ☞ ようこそ、お越し下さいました (感謝の気持ちで) _____ 【草礼】
- いつも (大変) お世話になっております (感謝の気持ちで) _____ 【草礼】
- ありがとうございます (す) した (感謝の気持ちで) _____ 【行礼】
- ☞ またのお越しをお待ちしております (再来店を希望して) _____ 【行礼】
- かしこまりました (わかりました、ご安心下さい、と安心を与える) _ 【行礼】
- 少々、お待ち下さいませ (お手間をとらせる申し訳なさい) _____ 【行礼】
- 恐れ入ります (何か応えを求める時・恐縮する時の表現) _____ 【行礼】
- お待たせ致しました (その状況により表情をかえる) _____ 【行礼】
- 失礼致します (すみません・ありがとう) _____ 【行礼】
- (誠に) 申し訳ございません (謝罪の思いを表現する) _____ 【真礼】

正しいおじぎの仕方

目線は正面を見て、おじぎは腰から頭まで一直線、が美しいとされます。

- ▶ まず立つ姿勢として、背筋を伸ばし、顎を引き、相手の目を見る(目を見られない場合は、鼻やおでこに視線を)。
- ▶ また、女性は両手を前で(基本的には右手に左手をそえ)軽く合わせ、両足を揃える。男性は両足の踵を着け足先は拳大程開けて、両手をズボンの縫い目に沿って自然に下ろす。
- ▶ 挨拶(謝罪)の言葉を発した後に、おじぎをはじめ(同時に行わない)
- ▶ おじぎした時、間をおいて(一旦止める感じで)ゆっくり姿勢を戻すこと。(草礼は一拍、行礼は二拍、真礼は三拍が目安)又、姿勢を戻した後も正面を見る。

上体を曲げる角度

- 草礼(会釈)・・・約15度(両手中指が5cm程下に降りる状態)
- 行礼(敬礼)・・・約30度(両手中指が膝にぎりぎりかかる状態)
- 真礼(最敬礼)・・・約45度(両手中指が膝の中央にかかる状態)

- ① 背筋を伸ばし、顎を引く
- ② 表情をにこやかにする
- ③ 両足・膝をきちんと揃える
- ④ 指先を丸めない
- ⑤ 首を曲げない
- ⑥ おじぎの間も大事



お客さまに対しては、常に誠意を持って感謝の気持ちを忘れず、笑顔で接して下さい。

手・指の使い方

実は、手や指の動き一つで美しく見せることができます。

- ▶ 場所をさす時、指を揃えること（指でささない）
- ▶ // 手のひらをお客さまに見えるように、方向先へ向けること
- ▶ 左側（右側）をご案内する時、右手（左手）で、体に交差させるようにさす
- ▶ 距離は肘の角度で（あまり上過ぎない）
- ▶ ペンなどの細い物、ハンガーなどを持つ場合、3～4本で掴む
- ▶ // // 、体の幅の内側で掴む
- ▶ 商品などを受け取る、差し出す場合は、必ず両手でもつ、左右高さを上下にずらす

【4】正しい敬語の使い方

お客さまに対しては年齢性別関係なく、“敬語”を使用します。お客さまは、あなたがそのお店の正社員・アルバイト・派遣等々、あるいは販売の初心者・ベテラン等に関係なく、お店の従業員（販売員）としての対応を望みます。販売のプロ（意識）としての言葉使いが出来ないと、自分の価値は勿論、お店の評価も下がります。

尊敬の気持ちを込め、上質な接客トークを心掛けて下さい。

敬語の種類

❏ 【尊敬語】

→ 直接相手を尊敬して話す言葉。相手の動作や持ち物などに使います。

❏ 【謙譲語】

→ 自分の立場を相手より下げて表現。自分の動作や持ち物などに使います。

❏ 【丁寧語】

→ 言葉を丁寧に感じよく表現。お客さまに心配りが出来ます。

敬語は、お客さまに「満足感」を与える重要なポイントであり、ライバル店との差別化にもなります。接客を行う自然な言葉として発することが出来るよう練習しておきましょう。

特に、**8大「接客基本用語」※**は完璧に身に付けて下さい。

※「いらっしゃいませ」「かしこまりました」「少々お待ち下さいませ」「お待たせいたしました」「申し訳ございません」「恐れ入ります」「失礼致します」「ありがとうございます」

◆ 『尊敬語』

	『尊敬語』
社長が言ったように	→ 社長がおっしゃったように
コートを着て下さい	→ コートをお召しになって下さい
〇〇さんが死にました	→ 〇〇様がお亡くなりになりました
社長が来る	→ 社長がいらっしゃる

◆ 『丁寧語』

	『丁寧語』
体の調子はどうですか	→ お体の具合はいかがですか？
あっちで待っててください	→ あちらでお待ち下さい

待たせてすみません	→	お待たせ致しまして、申し訳ございません
はい、わかりました	→	はい、かしこまりました
いいでしょうか	→	よろしいでしょうか？

◆ 『謙讓語』

『謙讓語』

母がよろしくと言っていました	→	母がよろしくと申しておりました
明日3時に訪問します	→	明日3時にお伺い致します
私も見ました	→	私も拝見致しました
案内します	→	ご案内致します
窓口で聞いて下さい	→	窓口でお伺いになって頂けませんか？

【5】 CS（＝顧客満足度）を心がける

全てがお客さまとその期待から始まるという考え方のもと、お客さまに満足していただくために、何をどのように提供していくのかを考えます。また、それを達成するための仕組みを作り上げるのです。

- ・お客さまに満足していただくことの大切さは、サービス業の基本
- ・「消費者主導」「お客さま第一」 ⇒ 顧客満足＝CSの追求

※新規のお客さまを獲得し、継続して利用いただかなければ、お店の安定、売上確保は図れません。

CSの影響

1. 不満を持った時に、苦情を申し立てる方は、ほんの一部の人に過ぎません。多くのお客さまは、黙って二度とお店に来られないだけです。
2. 不満を抱いたお客さまの非好意的（批判的）口コミ（SNS含む）は、満足したお客さまの口コミよりも影響が大きいことを知らなければなりません。

満足して頂いたお客さまからは、継続的利用が得られ（固定顧客）、口コミを通じて新規顧客も獲得（バイラル・マーケティング）できます。

反対に、お客さまの満足度を下げた場合、次回の購入の機会を失いだけでなく、口コミの影響で、さらに潜在的なお客さま（見込み客含む）をも失うことになります。

○ ブランド（イメージ）とは・・・

競合との差別化を図るために、特有の名前・シンボルなどのアウトブランドと、販売員の接客・サービス、フォローなどのインナーブランドが、お客さまの意識に影響を与えるもの。価格の高低ではなく、商品の良さよりもさらに特化した、サービスの提供ということになります。

※商品の価値ではなく、体験・見聞・経験内容などを売る（体験価値）

⇒ 接客・サービスによる差別化

□ 基本業務確認 □

【6】 売場での態度・姿勢

お客さまの来店度合いは、日や時間によってまちまちですので、お客さまがいないからといって、暗い・怖い表情、だらけた態度、ポーとした姿勢、などの状況は、入店したいはずのお客さまをも逃がしてしまう原因になります。店内にいるときは、どんな時もお客さまの来店を待つ姿勢を崩さず、商品整理等の作業を行って下さい。

- 就業店舗の方法で、来店を待つ。(商品整理、直立姿勢、カウンター内等々)
- 店舗入口付近で来店を待つ場合(作業をする場合)に、背中・お尻を入口側に向けない。
- 外から店内が望める場合は、顔の表情は優しく、姿勢は直立で。怒った表情、腕組、背中を丸めたり休めの姿勢などは、不快感を与える為注意する。
- レジなどの雑誌等を見ていない。
- 販売員同士で業務に関係ない立ち話をしない。

【7】 店内の3S(整理・整頓・清掃)

店内や窓ガラスが汚れていたり、陳列されている商品が少なかったり、レイアウトや商品が整理されていなかったり・・・、そんなお店にお客さまが来店してきたとしても、購買意欲は薄れ、イメージダウンになるのは確実です。又、二度と来て頂けないかもしれません。

店内の3Sは従業員全員が意識し、常に心掛けて実行する必要があります。

- 店内の床・ウィンドー・ガラスケース・平台・什器などの清掃や手入れをする。
- 商品の整頓・陳列、そして補充をする。
- レジ周りの清掃、バックヤードの整理をする。
- ストックの整理、在庫確認等を行う。

【8】 商品の扱い方

お店の商品価値はお客さまが決めますが、従業員の商品の扱い方によっては、上げる事も下げる事も出来ます。必ず、商品はお客さまに見やすく、触れやすく、取りやすい、そんな扱いに心掛けて下さい。

- 商品は“お金”同等として扱うこと
- 商品はあなたの物ではなく、会社の物であり、お客さまの物である
- 基本は両手で商品を扱う事。(手袋が必要な場合は必ず付ける)
- 商品のホールデッド(お畳み)、ハンギング(ハンガーの掛け方)、外し方、平台の並べ方、取り方、広げ方、見せ方、組み合わせ方など、まずお店のやり方を教わる
- 業務上での商品の破損等については早急に報告し、指示通り対処する

【9】 販売接客

お客さまをよく観察し、タイミングよくアプローチすることが必要です。ただ見ているだけでは接客になりません。又、クロージングを間違えると、お客さまが購入意欲を失い買って頂けないかもしれません。アプローチとクロージングは、販売接客の中で重要なポイントにもなります。（アプローチなどはメーカーの指示に従って下さい）

又、商品知識や商品アピールが出来ないのも問題です。商品上(デザイン上)の特性・素材などアピールポイントを話します。ただ「良い物だから買って下さい」と言っても売れませんし、押し売りは言語道断です。お客さまに、商品を気に入ってもらい、満足して購入して頂けるよう、最初から最後まで責任と誠意を持って対応します。

アプローチトーク (例)

「お決まりでしたらお伺いいたしましょうか？」
「どのようなライン(デザイン・色・柄・サイズ)をお探ですか？」
「よろしかったらお試しくださいませ」
「〇〇ごろ新しい商品が入りますので、ご連絡いたしましょうか？」

フィッティング案内 (例)

「お客さまどうぞこちらの鏡（フィッティングルーム）でご覧下さいませ」
「着心地はいかがですか？」
「どのように（コーディネートする服・靴）に合わせられますか？」
「ご試着なさいませか？」
「よろしかったらこちらのタイプ（サイズ）をご試着下さいませ」

商品確認トーク (例)

「ありがとうございます。それでは（商品名・サイズ・色・価格等）ですね」
「在庫を確認いたします。恐れ入りますが少々お待ち下さいませ」
「恐れ入りますが商品のお取り置きは〇日までです。何かご不明なことがございましたら、私（名前）までお電話お願いいたします」

【10】 レジ業務全般

お買い物をしたお客さまが必ず通る場所です。レジでの対応が悪くて、購入のキャンセルを避ける為にも、速やかなレジ業務と気持ち良い対応をして下さい。（※店によってはレジ担当が決まっている場合もあります）

- お客さまが購入しようとする商品は、両手で扱うこと。（片手は、「やってやるよ」という感じでお客さまに不快感を与えます。）
- 商品の汚れやほつれなど再チェックする。
- レジ・チェッカーで二度打ちのような間違いがないよう計算する。
- お客さまに、商品代金・消費税・合計金額を、間違いのないよう提示する。
- お客さまからの支払い（現金・カード等）に対して必ず再確認する。（カードに関しては、事故カード・有効期限・サインなどチェックする。）
- 商品のホールデッドは、デザインや素材に気をつける。袋に入れる時の注意。
- タグ等の取扱い、裾等の直しについては、店ごとの指示に従う。
- 以後の情報のご案内（DM・メール等）が可能かどうかを確認する。
- 最後は感謝の気持ちで、笑顔で挨拶（お礼）を言う。

【11】 電話対応

最近携帯電話が普及し、プライベートの電話やメールでのやり取りが増え、通常の電話での会話（特に知らない方との会話）が苦手な方がいます。店内では、取引先や会社の方からは勿論、お客さまからのクレーム等の電話も受けなければなりませんので、どんな方からの電話であっても失礼がないよう、粗相のない電話対応を行って下さい。

「お電話ありがとうございます。〇〇店××(氏名)でございます」
「〇〇さまでいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」
「ただいまおつなぎ致しますので、少々お待ち下さいませ」
「ただいま担当者と代わります。少々お待ち下さいませ」
「お待たせいたしました。申し訳ございませんが、△△はただ今、席を外しております。〇時ごろ戻る予定です」
「戻りましたら、△△より折り返しお電話いたします」
「恐れ入りますが、お電話番号をお願いいたします。」
「恐れ入りますが、お名前をもう一度お願いいたします」
「恐れ入りますが、・・・を聞き取れませんでしたので、もう一度お願い出来ますでしょうか」
「大変お待たせいたしました。〇〇(商品名)はご用意できます」

クレームの電話に対しては、お客さまとの関係が分からなくとも、お客さまの言い分を最後まで聞き、心を込めてお詫びします。特に言い訳・反論はしないで下さい。

「それは申し訳ございません（申し訳なく存じます）」
「ご迷惑をお掛けしております」
「早急に確認をし、改めてこちらよりご連絡いたします」

【12】 開店前・閉店後について

販売員として、開店前及び閉店後の業務も重要であり、1日の始まりが良ければ、気持ちに余裕が出来、楽しく接客に臨めます。1日の終わりが良ければ、次の日の準備がスムーズに進み、誰もが満足して1日がスタートします。これは、販売員全員が心掛けることの一つであり、共同作業の一業務として手を抜かないで下さい。

- 始業時間の5～10分前には開錠し、準備をする
- マニュアルに従い、3Sを実施する（一番きついことを率先しよう）
- 開店時間を厳守する（遅延はイメージダウンに）
- 閉店時間だからといって、お客さまを蔑ろにしない（最後まで接客する）
- 閉店後のマニュアルに従い、3S・次の日の準備をする
- 金銭管理の徹底と、レジスターの開放を（店舗指示による）
- 電気器具・OA機器・火気類・水道等のチェックを行い、施錠を確実に

【13】 その他注意事項

販売員として勤務する場合に長く働くコツは、勿論自分のやりたい仕事、働きたいお店…という希望は必要ですが、一番は店長を含め他の従業員の方と上手に付き合っていくことです。その為にも、社会人として人間として、自分自身に厳しくマナーを遵守し、常に他人を思いやる心が必要です。

- 時間厳守、お店のルールを遵守、二度と同じ間違いをしない
- どんなときでも明るい挨拶を
- いつもハキハキ、テキパキと
- 休日シフト、休憩シフトの確認と徹底
- 上司への報告・連絡・相談を忘れるな
- 自分のことよりお客さまのことを
- 自分のことより他の従業員のことを
- 自分のミスは素直に反省し、他人のミスはアドバイスし助ける
- 注意されるが華、注意されなくなったら危ういと思え
- 人の欠点を批判する前に、自分の欠点を直せ
- 自分勝手な判断は避け、指示者に相談する

以上