

★「こんなわかりやすい接客本、はじめて見た」と大好評!! ★

面倒くさい接客のコツが楽しく身につく

マンガ間違いだらけの 接客コミュニケーション

佐久間寿美江 (株) 研修屋 著 定価 2,940円 (税込)

マンガ●ひらさわ きょうこ B5変型判・132ページ 発行 髪書房

★「電話対応」から「お見送り」まで、サロンワークの主要シーン別に
GOOD!!な接客をマスターできる、この本の効果的使い方



まずは
NGマンガ
で接客の間違いに
気づき



次に
OK アドバイスで
GOOD!!な接客の
基本がわかる



裏へ

電話でのコミュニケーション 1

お客様からの声かけ

大丈夫か? このサロン

NGポイント

- 1 声のトーン
お問い合わせの電話では、お客様はあなたの声からサロンの感じを判断します。機械的を第一、手短かでないとかった人柄、カッコイイ様子、カッコ良さという印象、声の強さから伝わります。あなたはこのサロン、接客ですか?
- 2 情報の準備と練習
電話はいつでも練習できる便利なツールです。また、電話での接客はあなたの心に寄り添うことができます。情報を整理し、適切な声かけを練習し、あなたはこのサロン、接客ですか?
- 3 時間対ロボ
わからないことを調べるとは良いのですが、保留時間や伝言を繰り返すと「困ったね、かまいません、長い保留時間が必要な場合は時間を置いて、サロンの情報をあてます。」

これでOK

いつでも誰でもウェルカムな心

電話の声は、あなたとサロンのすべてを伝えます。「お客様のお声」へのウェルカムな気持ちをお心に映します。いつでも対応できるように、情報もしっかり準備しておきます。

こうして実行

- 1 口角を上げて話す
電話の最初ウェルカムな気持ちをお客様に伝えます。口角を上げることで、笑顔になるのです。電話が繋がったからまず口角アップであらねばなりません。
- 2 情報の準備と練習
お問い合わせの内線は、情報を準備しておけばすぐに答えられるようになります。サロンの基本情報を整理して、いつでも対応できるように練習を。
- 3 すぐに答えられないときは謝罪をおす
【中に繋がらない、お調べします、お待ちください、お電話してよろしいでしょうか?】と確認してから連絡先を伺って、いったん切ります。繋がったことを確認してから謝罪をおす、サロンの好感度もアップ

シーン **★** 電話対応編

めざせ達人!
チェックリスト

YESをチェック!
第1回 第2回 第3回

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 営業時間、料金、アクセス方法(電車/車)など「よくある質問」にすぐに答えられますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 電話に出る前に口角を上げていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 呼び出し音が鳴ってから3コール以内を取っていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 すぐにメモできるように、電話は利き手と逆で取っていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 第1声もナチュラルな声になっていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 「お電話ありがとうございます。」に感謝の気持ちをこめていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 句点(.)の後にひと呼吸「間」を入れていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 聞きとりやすいように、ゆっくり話していますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 口をしっかりと開けてはっきりと発音していますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 話尾を上げたり、伸ばしたりしないできちんと話せていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 お名前を伺ったら、そのお名前前で呼びかけていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 相づちは状況によって使い分けていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 お客様の話すペースに合わせていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 あなたの知りたいことだけでなく、お客様の話したいことも聞いていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 予約日時やお名前などの大事なポイントは復唱して確認していますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 保留時間は15秒以内におさめるよう意識していますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 キャンセルのときも温かくていねいに受け付けていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 キャンセル/変更のときに理由をおっしゃるお客様に、気遣いの言葉をかけていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 キャンセル/変更の事情に合わせて、クッション言葉とともに再予約の提案をしていますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 お客様が電話を切ってから受話器を戻していますか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

YESの数が20=達人! 15~19=準・達人 10~14=レベルⅢ 5~9=レベルⅡ 0~4=レベルⅠ 合計

シーン別に設けた
チェックリストで
更にスキルアップ!!
接客コミュニケーションの
達人を目指そう!!
チェックは3回トライできる



LET'S TRY
実際に試してみよう!

YESの数が
20=達人!
15~19=準・達人
10~14=レベルⅢ
5~9=レベルⅡ
0~4=レベルⅠ

「準・達人」以下の人は
即!!この本を読むべし!!

**GOOD!!な接客
コミュニケーション/
実践編で
サロンワークへの
対応力を養おう!!**

GOOD!!な接客コミュニケーション
実践編 巻のなかへ! 実践編・達人

電話対応

この本の電話対応編は、お客様との接点からお客様に満足していただくための実践的なノウハウを、最新の接客常識に基づいて詳しく解説しています。



電話をかける前に、必ず「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。



電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。



電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。



電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。



NG
電話対応は、お客様との接点からお客様に満足していただくための実践的なノウハウを、最新の接客常識に基づいて詳しく解説しています。



NG
電話対応は、お客様との接点からお客様に満足していただくための実践的なノウハウを、最新の接客常識に基づいて詳しく解説しています。



NG
電話対応は、お客様との接点からお客様に満足していただくための実践的なノウハウを、最新の接客常識に基づいて詳しく解説しています。



NG
電話対応は、お客様との接点からお客様に満足していただくための実践的なノウハウを、最新の接客常識に基づいて詳しく解説しています。

電話をかけるときの心がまえも覚えておこう!



電話をかける前に、必ず「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。

電話をかける前に、必ず「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。

電話をかける前に、必ず「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。

電話をかける前に、必ず「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。

電話をかける前に、必ず「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。

電話をかける前に、必ず「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。

電話をかける前に、必ず「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。

電話をかける前に、必ず「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。また、電話が通じにくい場合は、お客様に「お電話ありがとうございます。」と挨拶をします。

電話中は敬語はもちろん、こんなことも覚えておこう!

1 聞き間違いがないよう正確に話す
聞き間違いは、お客様に迷惑をかける原因になります。聞き間違いを防ぐためには、聞き手が正確に聞き取れるように話すことが大切です。

2 相手の理解しやすいように話す
お客様が理解しやすいように話すことは、お客様に満足していただくための大切なポイントです。お客様が理解しやすいように話すためには、お客様が理解しやすい言葉遣いをする必要があります。

3 敬語を上手に使えるように話す
敬語は、お客様に敬意を示すための大切な言葉遣いです。敬語を上手に使えるように話すことは、お客様に満足していただくための大切なポイントです。

4 敬語を上手に使えるように話す
敬語は、お客様に敬意を示すための大切な言葉遣いです。敬語を上手に使えるように話すことは、お客様に満足していただくための大切なポイントです。

5 敬語を上手に使えるように話す
敬語は、お客様に敬意を示すための大切な言葉遣いです。敬語を上手に使えるように話すことは、お客様に満足していただくための大切なポイントです。

6 敬語を上手に使えるように話す
敬語は、お客様に敬意を示すための大切な言葉遣いです。敬語を上手に使えるように話すことは、お客様に満足していただくための大切なポイントです。

7 敬語を上手に使えるように話す
敬語は、お客様に敬意を示すための大切な言葉遣いです。敬語を上手に使えるように話すことは、お客様に満足していただくための大切なポイントです。

8 敬語を上手に使えるように話す
敬語は、お客様に敬意を示すための大切な言葉遣いです。敬語を上手に使えるように話すことは、お客様に満足していただくための大切なポイントです。