

目次

はじめに	3
Aclubとは.....	5
目次	6
使い方	8

接客を考えるエピソード

家具の配送	10	静かにストレッチ.....	15
たった一人の印象.....	11	1枚3円	16
地元の人が通う店	12	どれもおいしいよ	17
ネクタイ一本.....	13	新幹線のお得意様.....	18
秋葉原のそば店.....	14	人気美容師	19

仕事を考えるエピソード

繁盛するコンビニ.....	22	同封されたしおり.....	28
割引シール	23	バスの案内.....	29
残り少ない時間.....	24	店長の似顔絵	30
みどりの窓口.....	25	調味料の補充	31
すぐに使えた資料.....	26	とう 籐のカゴ.....	32
怪談.....	27	空港のレンタカー	33

.....

顧客を考えるエピソード

出張先の化粧品.....	36	わかりにくいパンフレット	41
おまけです	37	ナンプラー	42
土産物店	38	予想外の降雨	43
10年ぶりの理容室.....	39	礼装用ネクタイ	44
わざわざ ^{ちゅうぼう} 厨房から.....	40	春キャベツのメンチ	45

サービスを考えるエピソード

かき揚げそば.....	48	食物アレルギー	54
組み立てサービス	49	とれかけのホック	55
戻って来たボールペン.....	50	ホヤのさばき方	56
終点手前のバス停	51	地図と老夫婦.....	57
麦茶はいかが?	52	爆発音	58
百円玉の釣り銭	53	処方箋の有効期限.....	59

心構えを考えるエピソード

頑固親父の臨時休業.....	62	「開」のボタン.....	65
ギャップ.....	63	特急電車.....	66
走る名医.....	64	東京の黒い雪.....	67

.....

使い方



どこからでも読み始められます

それぞれのエピソードは短いものです。興味の持てそうな所から読み進めましょう。



質問について考えてみましょう

各エピソードには、質問が付いています。接客やサービスのあり方について、改めて考えてもらうための質問です。エピソードを元に接客やサービスはどのようにした方が良いのかを考えてみましょう。



他のスタッフとも話し合ってみましょう

自分が考えたことは、他のスタッフにも話し、意見交換を試みましょう。自分とは異なった考え方があるかもしれません。



自店に何が活かせるのか考え、実践しましょう

考え、話し合った内容は自店の接客やサービスに応用できるでしょうか。自店の接客、サービスをより良くするために、改善に取り組みましょう。

接客を考えるエピソード

パチンコ店の魅力は遊技機や設備だけではありません。スタッフがどのようにお客様に対応するのが、その接客も魅力のひとつです。

私たちはお客様にどのように対応すべきなのでしょう。

10のエピソードから考えてみましょう。

- ◆ 家具の配送 『身だしなみが与える影響とは?』
- ◆ たった一人の印象 『イメージを落としていませんか?』
- ◆ 地元の人が通う店 『お客様を気持ちよく送り出せていますか?』
- ◆ ネクタイ一本 『感謝の気持ちを持ち続けていますか?』
- ◆ 秋葉原のそば店 『優先順位をお客様の立場で考えていますか?』
- ◆ 静かにストレッチ 『お客様の気持ちを察していますか?』
- ◆ 1枚3円 『相手に合わせて言葉を掛けていますか?』
- ◆ どれもおいしいよ 『ゆとりのある対応をしていますか?』
- ◆ 新幹線のお得意様 『小さな情報を活用していますか?』
- ◆ 人気美容師 『お客様との会話を整理していますか?』

家具の配送

先日、家具を購入し、配送をしてもらいました。

指定した宅配日にインターホンが鳴り、玄関の扉を開けると、そこにはワイシャツにネクタイ姿の男性が2人立っています。一瞬「しまった、セールスマンの売り込みか」と思いきや、「〇〇家具でございます」ときちんとした所作であいさつされました。その後、家具を運び入れるときも靴を玄関の端に置くなど配慮がうかがえます。

これまで配送というと作業着で少し汗臭く作業も雑な印象でした。しかし、今回の家具店の宅配をしてくれた方たちは清潔感があり作業も丁寧で好印象です。

今までであれば、届いた商品に傷がないか確認をしていましたが、この日は傷の確認をせずに安心して商品を開封することができました。

身だしなみが与える影響とは？
