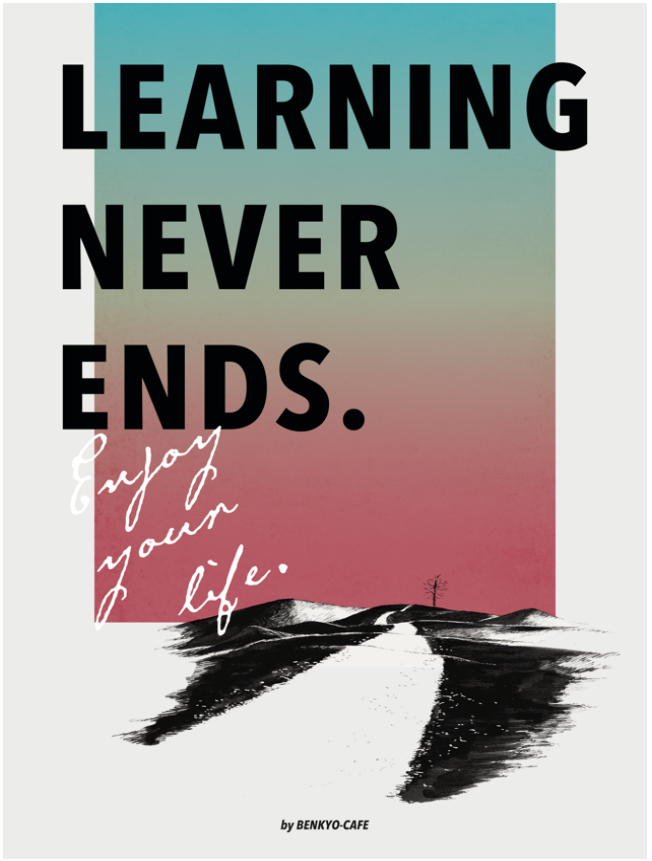
勉強カフェサービスの心得



勉強カフェサービスの心得

まえがき

勉強カフェの大きな価値はスタッフの皆さんの対応力・ホスピタリティです。
それらの力を発揮するために必要な姿勢、意識することをまとめたブックです。
問いかけるように記載している部分もありますので、それぞれ皆さんが考え、
時にはスタッフ同士で話題にし、自らの成長に繋げてください。
ここで活躍し能力を磨くことは、他のどこに行っても通じる力に変わります。
来てくださる皆様を気持ちよくお迎えし、一緒に喜び合い、私たちのやりがいにも
変えていきましょう。

株式会社ＡＲＩＡ
荒井浩介

◇接客編◇

1、お客様との対応

会員様の名前を一度で覚えましょう。
覚える工夫としては、

a　繰り返し名前を言いながら話す
b　ご来店時に顧客システムと照合する
c　どんな勉強をしているのか、興味を持ち調べる（顧客メモに記載する）

2、どんな勉強をされているのか、勉強の近況はどんな感じか、把握しておきましょう。顧客メモに記載し覚えておき、2回目以降の会話で続きがどうなったかなどを会話に出し関係を築いていきましょう。人は、自分のことを覚えておいてくれると嬉しいものです。

3、会員様の興味を示す話題に集中し、自分の興味本位にならぬよう注意しましょう。

4、会員様の顔をジロリと見ながら店内巡回時にすれ違わないようにしましょう。挨拶、または微笑みを添えた会釈をしながら先に道を譲りましょう。受付に座っていても、会員様と目があったら視線だけで誠実な会釈をしましょう。

5、会員様との関係で、主役になろうとしないこと。あくまで私たちはホストであり、迎え入れる側です。引き立て役に回るように意識しましょう。

6、会員様との会話で、知ったかぶりをしないこと。聞くはいっときの恥、知らぬは一生の恥。知らないことは素直に知らないといい、なんでも吸収するつもりで会員様から教えていただきましょう。そんな姿勢を、会員様は評価してくださいます。

7、どんなに仲良くなっても(仲良くなったとこちらが勝手に思い込んだとしても)、

店員と顧客という構図の関係を間違えないこと。間違えると、詫びても済まない場合があります。信頼を築くのには時間がかかりますが、怒らせるのは一瞬です。

8、相手によって応対方法を変えましょう。会話が好きな人、静かに話すのが好きな人、あまり会話を求めていない人・・・色々です。

9、会員様は自分の何か（勉強の成果、人柄、仕事、要望・・・その他あらゆるもの）について、それをいち早く認められ、スタッフに認識してほしい瞬間があります。それが何であるか、早く見つけて、口に出すこと。私たちも、会員様から同じことをしてほしいと思うこともあるでしょう。嫌味のないお世辞は、人間関係を良くします。

◇コミュニケーションスキル編◇

1、話が盛り上がらないのは自分の責任と捉え、どうしたら良くなるかを考えていきましょう。常に自責と捉えることで人は成長します。コミュニケーション上手な会員様と話すのが面白いからといって、甘えてはいけません。それでは会員様にサービス料を払わなくてはいけません。スタッフのコミュニケーションが上手でないから、気を遣って相手の方から話しかけてくれるサービス精神旺盛な会員様もいらっしゃいます。

2、会員様の話の聞き手に回りましょう。聞いている証拠に、積極的に相槌を打つこと。会員様の顔を見て、話を聞きましょう。

3、他の会員様含め、関係者の悪口や陰口に該当することは絶対に言わないこと。聞いた会員様は、自分も言われると必ず思います。

4、最も避けるべきコミュニケーションは、会員様の話の腰を追って、尋ねられもしないのに自分のことばかり喋りまくること。話が長いスタッフより、話を聞いてくれるスタッフを会員様は好みます。

5、今日帰られる会員様に、「来てよかった」と思わせたら一人前。スタッフは、会員様に毎回の来店が少しでも良い時間に繋がったと思ってもらう役目があります。

6、会員様の存在を無視して、勝手なことをしないようにしましょう。例えばスタッフ同士で内輪の話をしてはいけません。

7、自分のセールスポイントは何か、自分なりに見出しておきましょう。

◇立ち居振る舞い　べからず集◇

1、腕を組む。
2、椅子に深くもたれる。ふんぞりかえる。
3、動作音がうるさい。
4、金銭の関わる質問に、正確に答えない。
5、会員様、スタッフなどの批評をする。
6、グチ話をする。
7、会員様の家庭のことを根掘り葉掘り聞く。
8、肘をつく。頬杖をつく。
9、ケアされない口臭。
10、会員様が帰った後、その会員様を笑いものにする。
11、困っていそうな雰囲気があるのに、お声かけしない。
12、会員様の社会的地位などでランクをつけ差別する。
13、受付で事務作業に集中しすぎて、会員様に目を配れない。

◇企業理念◇

人々に真に喜ばれる価値を創りあげ
社会の公器となる。

関わる人すべてが豊かになる、
従業員にとって、顧客にとって、社会にとって、
良しである全方向サービスを提供し続ける

◇勉強カフェ関西クレド◇

未来へつながる勉強生活を世界に届けよう。

勉強カフェ

作成日　2024年9月