



オーダーの取り方、料理の運び方などの具体的な接客技術以上に、飲食店に求められているサービスだという。では、それはトレーニングで身につけられるものだろうか。

「マニュアルで訓練するのは難しいでしょうね。ただ、スタッフ一人ひとりに『私自身がサービスなんだ』ということを感じてもらい、やる気にさせることが重要です。その意味では、充分トレーニング可能です」。

お客様に心を向けると、接客技術にも心が宿る。

スタッフがサービスであることを前提としたうえで、具体的な接客サービスレベルを向上させるために、それぞれの店が、スタッフが、できることはあるのだろうか。

「それはお客様をかたまりではなく、個でとらえることです」。個でとらえるとは、一人ひとりのお客様に関心をもつ

こと。そうすると、お客様の状態が自ずと見極められ、対応を求められる前にお客様がしてほしいサービスを提供することができるといえる。不快や不満といったお客様のの不も未然に防ぐことができる。

「たとえば、先日、ランチ時に相席で座っていたのですが、途中で隣の席が空いたので、近くにいた従業員のの方に了承を得て、隣の席に替わったんですね。でも、オーダーした料理を運んできた別の従業員のの方は、相席で座っていた元のテーブ

ルへ料理を運んでしまった。これも、お客様をかたまりでなく、個で見れば、防げたはず」。

さらに山田さんはクレームの対処の仕方についてこう語る。「クレームがきたら嫌だと思わずに、お客様の声“がきたと思えばいいんです。そう思えば、落ち着いて向き合えるはずですし、精一杯対応すれば大抵は納得してくれます」。

また、スタッフを教育するにあたっては、たとえば、オーダーをとることひとつにしても、作業と捉えさせるか、接客サービスと考えるかで、接客レベルは変わってくるという。

山田さんの話を聞くと、接客サービスとは、つくづく人から生まれるものだと思う。もつと言えは、出発点となるのは、人の心。もちろん、言葉遣いや具体的な接客技術ができていないにこしたことはない。しかし、心のない言葉や技術に、サービスマインドは宿らない。マインドのないサービスに、お客様の心が動かされることはないのだ。

「接客サービスは飲食店にとつて非常に重要。このことに、多くのオーナーさんや経営者の方は気付いていると思います。しかし、それがスタッフに浸透しているかといえば、そういった店はまだまだ少ないでしょう。ただし、少ないからこそ、きちんと行えば、お客様からの支持につながるのではないのでしょうか」。

そもそも顧客の「顧」という字には、「心をその方へ向ける」という意味がある。心を向けることによって、お客様は、真の意味での顧客となる。お客様の心をつかむ接客サービスとは、つまり、そういうことなのだ。



熱血マナー講師 山田 真由美 (やまだ・まゆみ)

博覧会コンパニオン等の経験を生かし、全国FC展開しているレストランの接客トレーナーを歴任。現在は、企業・官公庁・学校にて研修やセミナーをおし、人として大切なマナーコミュニケーションを伝える「熱血マナー講師」として活躍中。カタチ以前に「こころ」を大切に、人としての道や生き方にもつながる内容で多くの受講者から支持を得ている。●スマイルファクトリー <http://smilefactory.info>
[取材協力]株式会社日本ジーニス 教育コンサルティング事業部 <http://www.zenith-j.co.jp>