# La Baguette de Paris YOSHIKAWA
## 接客のポイント

マネージャー 吉川 陽子さん

### 最低限の準備

**❶基本的な接客用語は調べておく　　❷間違った日本語を使わない**

ex「～の方」、「～になります」、「よろしかったでしょうか」、「～円からお預かりします」

多くの方は街のパン屋さんに接客を期待していないと思います。だからこそ、接客の良いお店は印象に残りやすく感動も大きくなります。レストランやホテルのサービスと違い、パン屋さんの接客のチャンスは主にレジでの数分間しかありません。この短い時間で印象に残るポイントは「笑顔」と「明るい声」だと考えます。「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」は必ず笑顔で。パンをお包みしている間、会話が無くても少し口角をあげて明るい表情を作っておくようにしています。

### より高みを目指す為に

**❶お客様の立場に立つ**

例（1）赤ちゃんを抱いている方にはトレーをお持ちしてパンを取って差し上げる。ベビーカーの方、足の不自由な方、荷物を多くお持ちの方にはドアを開けて差し上げるなど。
例（2）潰れやすいパンは分けて袋に入れる。「潰れやすいので、お分けしておきますね」という一言があるのと無いのとでは雲泥の差があると思います。分けている理由をお伝えする事は「恩着せがましさ」ではなく、「気遣い」だと考えます。

色んなパン屋さんに行き、商品だけでなく接客もよく見てみると勉強になる事が多くあります。言葉遣いを身に付けた後に、間違った言葉を使っているシーンに出くわすと、昔の自分は恥ずかしい事をしていたんだと気付きます。

**❷自分がお店の顔であるということを自覚する**

どんなに美味しいパンであっても、嫌な想いをさせられた後に食べるパンは不味いもの。接客一つで職人の努力を一瞬で無駄にしてしまう事を知りましょう。逆に言うと、同じくらいの品質であれば、必ずお客様は接客の良いパン屋さんを選びます。自分がお店に大きく貢献できるチャンスがあるということですね。

**❸お客様の前ではいつも一生懸命な姿を**

他の作業をしているときにレジにお客様が並ばれたら急いで戻る。すぐに戻れないときは「すぐに参ります」と急ぐ姿勢を言葉で伝える。パンを包むのも最初は不慣れで時間がかかりますが、少しでも早く丁寧にと心がけていれば、お客様は理解して下さいます。

以上のような事に気をつけているとお客様が喜んで下さるので、自信がついて仕事が楽しくなり、もっと良い接客ができるようになります。私は新人教育でこれを必ず伝えています。また、新人にはとにかく私の真似をするように指導しています。そうすると私が手本になるような販売員で在り続けなければなりませんから、前述したような事をスタッフに守らせるだけでなく、常に自分自身を律する事になります。私も成長できて一石二鳥ですね。

### 固定客に向けて

顔に見覚えが在れば、必ず「いつもありがとうございます」と言うようにしています。そうする事でお客様もこちらを身近に感じてくださり、仲良くなるきっかけになります。お客様と仲良くなると、世間話の中で地域の色々な情報を得る事ができます。そういった内容は「売上」「生産量」「天候」「残品」と共に、営業日誌に書き綴っておきます。営業日誌はそんなに堅苦しい物ではなく、私は日記のような感覚で毎日書いています。当店はその日の生産量を決める指針として、前年の日誌を参考にしています。この時、バザーや小学校の運動会が原因で、売上が普段よりアップしたなどの情報はチャンスロスを防げるので、とても役に立ちます。
常連様はよくお店を褒めて下さいますが、その時は嬉しいという気持ちをしっかりと伝えるようにしています。私達がお客様に喜んでいただくのと同じように常連様も私達が笑顔になる事を喜んで下さいます。そしてその内容を必ず厨房のスタッフに伝えます。皆凄く喜びます。また、常連様に関してはあまりかしこまった言葉は使わないようにしています。もちろん、丁寧な言葉で話すようにしますが、言葉遣いを意識しすぎない方が会話が弾む気がします。

### アルバイトの指導について

極力怒らず、こういう風にしてねと丁寧な口調で教えています。店長のイライラした態度はお客様だけでなく、従業員やアルバイトに伝染するものです。結果、責任者のイライラが原因で接客は悪くなると考えます。但し、お客様に対して失礼が有った場合や何度言ってもきちんとやらない場合は厳しく叱るようにしています。