

いま  
だからこそ  
見直そう



# パン屋さんの接客 きほんの『き』

## 基礎編① 声掛けと演出

「あなたのお店はいくつ実践してますか？」

接客が悪いとお客様が離れてしまい売上に影響してしまいます。パン屋さんの接客を考える  
二大要素として「人（店員）」「店舗（店構え）」が考えられます。パン屋店員としてふさわし  
い接客は何か、パン屋店舗としてふさわしい店構えは何かを考えていきましょう。今回はパ  
ン屋さんならではの声掛けと演出を学んでいきましょう。

### 連載もくじ

第一回 入門編① 販売員の心構え

第五回 応用編① クレーム対応

第二回 入門編② お店の衛生面

第六回 応用編② SNS活用

▶ 第三回 基礎編① 声掛けと演出

第七回 総まとめテスト

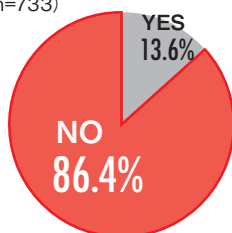
第四回 基礎編② 陳列POP看板

## ！ 販売は演出！

### 衝動買いを促す演出が重要

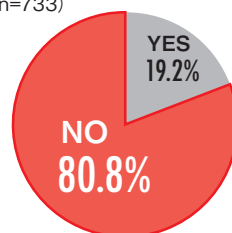
Q パン屋さんに行くとき  
購入するパンを  
決めていますか？

(n=733)



Q パン屋さんに行くとき  
予算を  
決めていますか？

(n=733)



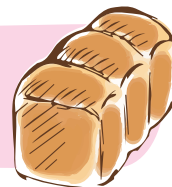
### 演出次第で売上アップの可能性！

アンケートの結果、多くのパン好き主婦は「購入予算」も「購入商品」も明確に決めていないことが多いようです。だからこそ、店内で「美味しそう」「食べたい」と感じさせれば、購入してもらえる可能性が高くなります。いかにお客様の衝動買いを促すかが販売員の腕の見せ所と言えるでしょう。演出上手で売上アップを目指しましょう。

お客様はその場の声掛け&演出でパンを買う！

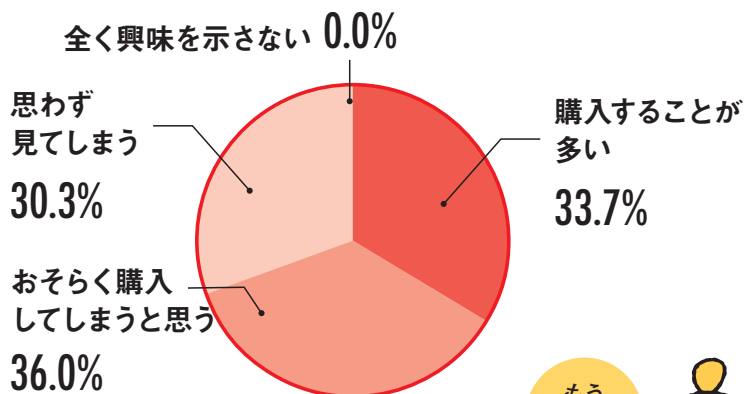
調査元：グローアップ インターネットリサーチ 2014年7月

## 2 「3たて」演出



「焼きたて」、「揚げたて」、「出来たて」をお客様に伝えることで興味喚起になり、衝動買いを促します。販売員としてできることを考えましょう。

Q 「焼きたてです!」とパンが運ばれてきたらどう反応することが多いですか? (n=300)



もうひと工夫



3たてコールができないときは…

「○○パンいかがですか?」とおすすめしながら陳列する

### 販売員の3たてコールや呼びかけで衝動買い喚起

販売員が「焼きたてです」と呼びかけることでほとんど全てのお客様が興味を示すことが判明しました。さらに、そこから7割近くのお客様が購入を検討するようです。コールをするだけでお客様の購買動機を刺激するのであれば、コールをしなければ損です。もし接客のタイミングで3たてコールができない状況の時でも「○○パンいかがですか?」と言いながら陳列したり、「あと○分で○○パン入ります」と告知するだけでも、興味喚起につながります。コールがきっかけでお客様の衝動買いが発生すれば売上アップします。

## 3 「3たて」を演出しやすいパンの例



お客様が多く来店しているタイミングを狙って、「3たてコール」をして陳列してみましょう。

### カレーパン



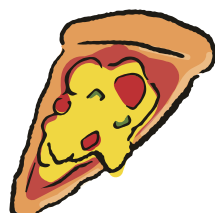
「あと3分で出ます!」という事前コールで83.2%のパン好き主婦が待ってくれます。揚げ物なので、窯の空き具合や温度を気にしなくてもよいのが魅力。

### コッペパンサンド



甘い系から調理パンまで多彩なバリエーションをすぐに提供できます。(具材例:ウインナー、たまごサラダ、コロケ、焼きそば、エビカツなど)

### アメリカンピザ



生地を白焼きして、ソースや食材をトッピングしてスタンバイしておき、焼き時間約10分で提供できます。

### 明太フランス



明太子フィリングをトッピングしてスタンバイしておけば、焼き時間約5分で提供できます。

## 4 声掛けの工夫



商品をおすすめするだけでなく、お客様に親近感を持ってもらい、また来店したいなと思ってもらうためにはどうしたらよいか考えてみましょう。

### 1 お天気ネタ

「暑いですね」「雨が大変ですね」などそこから会話のきっかけが生まれます。会話のラリーになる、ならないはありますが、「暑い中ご来店ありがとうございました」や「足下の悪いなかありがとうございました」と話せば、気遣いが感じられて好印象です。

### 2 労りの挨拶

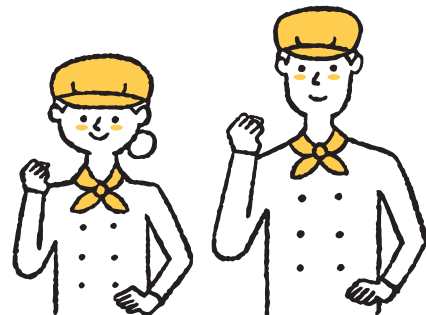
「いらっしゃいませ」や「ありがとうございました」は、もちろんのこと、朝であれば「いってらっしゃい」、夕方であれば「お仕事お疲れ様でした」など一言労りの挨拶を添えれば、より好印象で、ほっこりします。

### 2 新規のお客様に

初めてのお客様だと判明したときは、「どうやって当店のことを知ってくださったのですか？」など尋ねれば、新規のお客様の来店動機がわかります。再来店してもらうためにも、より丁寧であたたかい接客をこころがけましょう。

### あたたかみのある声かけて、お客様の心を掴む

混雑状況にもよりますが、お客様と会話できるようであれば、声掛けて親近感を持ってもらうとよいでしょう。そんなときに上記の声掛け例を参考にしてみてください。良識の範囲内ではありますが、お客様とフレンドリーな関係を築くことができればまた来店したいなと感じてもらえます。パンの美味しさだけでなくあたたかみのある接客でお客様の心を掴むことができます。



## 5 レジ前接客



レジ前は一番お客様と接するタイミング。スピードと丁寧さを両立するためにどうしたらいいか考えてみましょう。

### 丁寧で迅速な対応工夫

- 複数の販売員がいる場合は、混雑時にレジ対応人数を増やして臨機応変に
- レジ前に列ができたときは二番目のお客様にタイミングをみて「トレーをお預かりします」と対応
- トレーにあるパンを個袋にどんどん入れたあと、持ち帰り用の袋やエコバッグに詰めると効率的
- 商品のお渡しは両手ですること丁寧

### 商品のお渡し時の気遣い

- 混雑時は「お待たせしました」の一言が大切
- 「焼きたては温かいので、他とわけておきますね」など気遣った一言を添える
- 予約時やポイントカードなどでお客様の名前を知ったときに覚えると、名前を呼びかけることができ、より丁寧に

### 過去のベーカリーパートナーを見直してみよう！

下記の号に接客についての記事が掲載されています。ぜひあわせてお読みください。  
主婦特集：18号P7～12 接客特集：24号P42～P43・25号P44～P47



バック  
ナンバー

