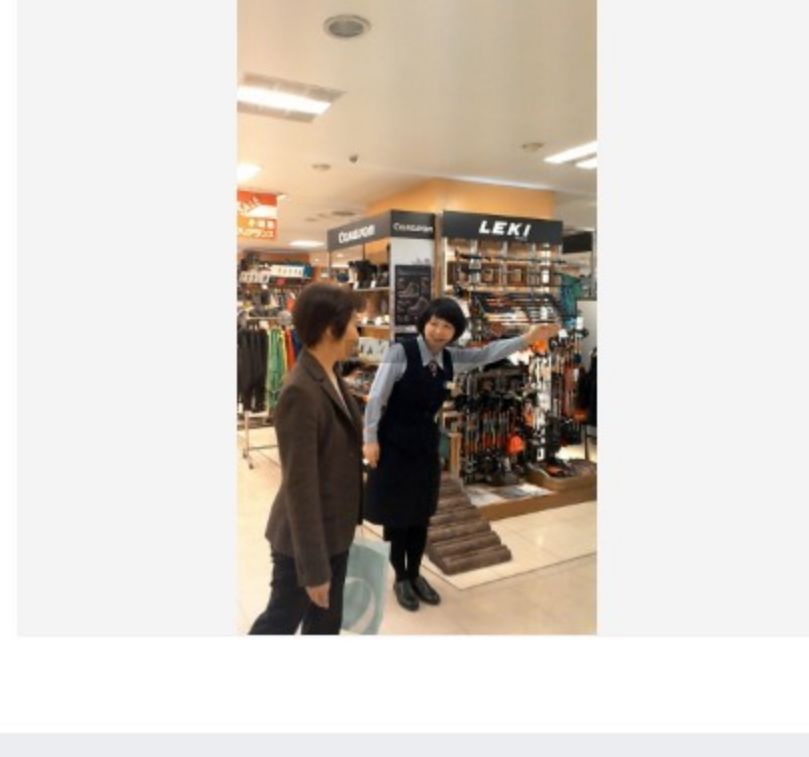


ご案内

最終更新日：2016/11/28 15:49

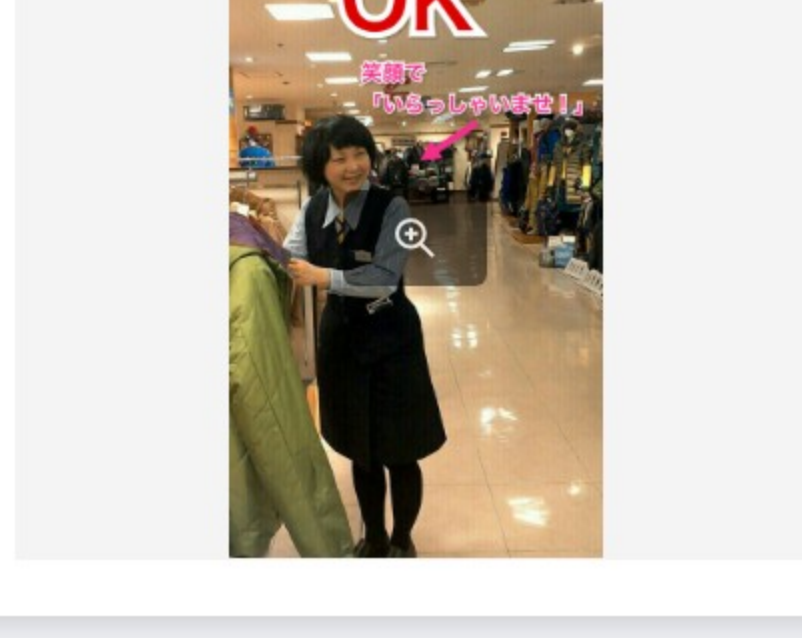
🔗 タイトルとURLをコピー



ご案内の基本は「正確」「迅速」「親切」「丁寧」。
常にお客様の立場に立って、親切で分かりやすいご案内を実施しましょう。

STEP 1

まず笑顔で「いらっしゃいませ」



お客様に「すみません」と声をかけられたら…

とびきりのフルスマイルで
「いらっしゃいませ」とお応えしましょう。

STEP 2

基本姿勢でお尋ね内容を伺う

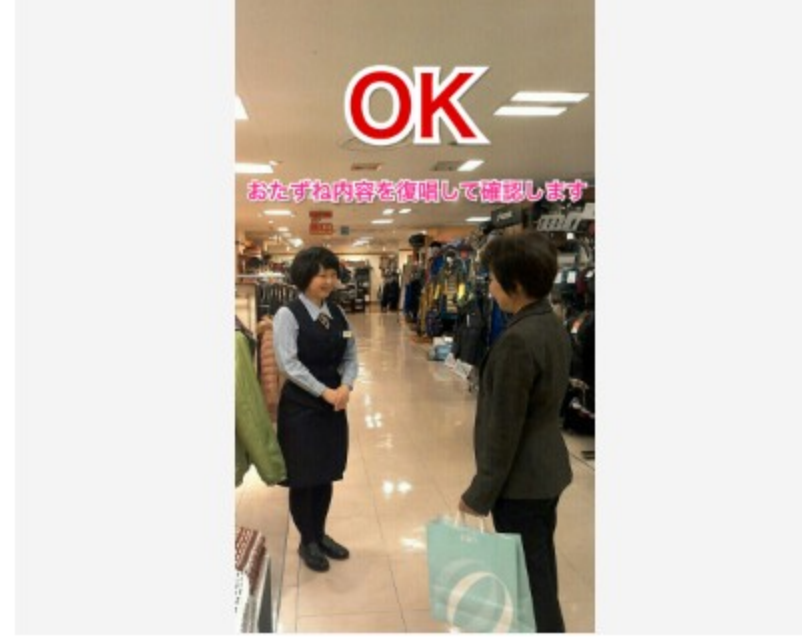


お客様「エレベーターはどこですか？」

商品整理等の手を止め、基本姿勢で対応します。

STEP 3

お尋ね内容の復唱・確認



「エレベーターでございますね」

お尋ね内容を正確に把握するために、
必ず復唱と「何を・誰が・どうして」を確認します。

STEP 4

復唱・確認のポイント



- ①何をお探しのかな？ 復唱→聞き間違い防止
- ②誰がお使いになるの？ 確認→間違い防止
 - ・男性用or女性用
 - ・大人用or子供用 など
- ③どのような目的か？ 確認→ご案内間違い防止
 - ・自宅用orご進物用
 - ・フォーマル用orカジュアル用

STEP 5

ご案内する際は同行が基本



「こちらでございます。ご案内いたします。」

- ①売場内や近くの売場の場合
 - ・その場所までお連れしてご案内します。
- ②同フロアで離れた売場のご案内
 - ・できる限り該当売場まで同行します。
 - ・どうしても自分の売場が離れない場合は、該当売場が見えるところ、分かりやすい場所まで同行し、具体的に目印を示してご案内します。

STEP 6

他のフロアをご案内する場合



- ・どの階にあるかを伝えし、次に、一番近い行き方（エレベーター・エスカレーター・階段）をご案内します。
- ・さらに、お探しのものがその階のどの辺の位置にあるかを説明します。
- ・道順とだいたいの目印をお伝えするとわかりやすいです。

STEP 7

動作のポイント【手のひら】



- ・手のひら全体（親指を内側に折り、4本の指先を揃える）で方向を示します。
- ・右のものは右手で、左のものは左手で示しましょう。

STEP 8

【悪い例】指差し



- ・ご案内する際、対象物・場所を指差ししてはいけません。

STEP 9

ご同行のポイント①【お客様への配慮が大切】



- ・お客様の左右どちらかの斜め前に立ち、ときどきお客様の方を振り向きながら、お客様の歩くスピードに合わせてご案内します。

STEP 10

ご同行のポイント②【会話で気持ちを和らげる】



- ・同行する距離が長い場合は、自然な会話をしてお客様の気持ちを和らげながら、同行しましょう。

STEP 11

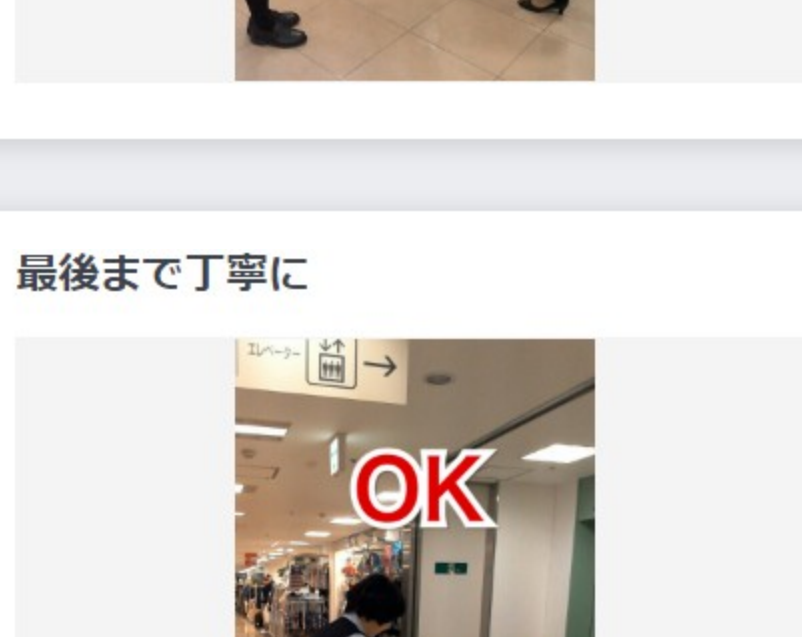
ご案内先に着いたら挨拶を！



- ・ご案内先に着いたら、「ごゆっくりご覧くださいませ」失礼いたします」など一言ご挨拶してから戻ります。
- ・お探しの商品の内容やご要望がある場合、担当売場の販売員に引き継ぎます。

STEP 12

最後まで丁寧に



最後に丁寧に挨拶をして、戻りましょう。

STEP 13

お尋ね内容が分からない場合⇒必ず確認を！



「お調べいたしますので、少々お待ちくださいませ」

- ・分からない場合や迷った場合は、必ず確認します。
- ・間違えたご案内は、お客様に大きなご迷惑をおかけしてしまいます。
- ・「多分…」などの曖昧なままでのご案内は厳禁です。

STEP 14

分からない場合【店内ガイドで確認①】



- ・「店内ガイド」「店内マップ」などで確認してからご案内します。

STEP 15

分からない場合【店内ガイドで確認②】



- ・お客様のお尋ねにすぐに対応できるように、「店内ガイド」「店内マップ」を常に携帯しましょう。

STEP 16

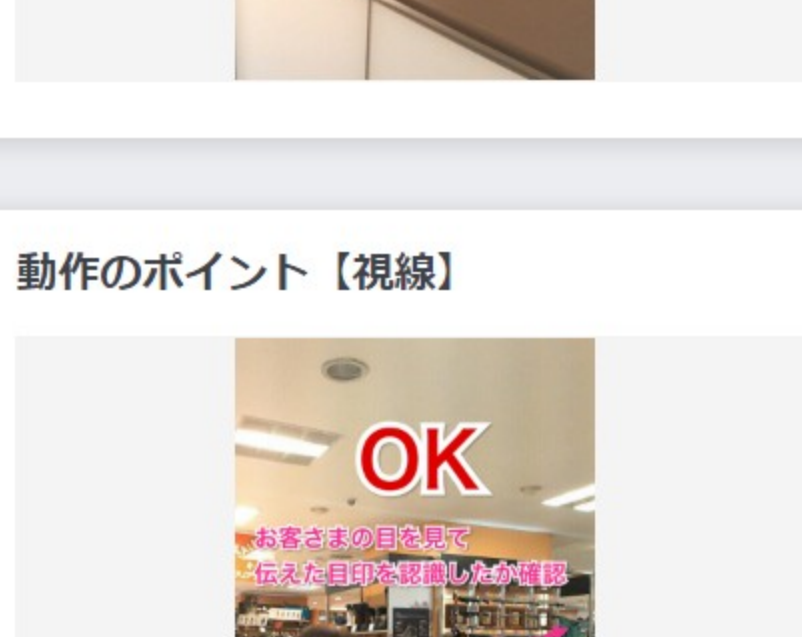
分からない場合【電話で確認】



- ・どうしても分からない場合は、電話で確認します。
- ・新宿店→内線3333
- ・町田店→内線9
- ・藤沢店→内線9

STEP 17

動作のポイント【視線】



- ・ご案内時には、<お客様の目>→<示す方向>→<お客様の目>へと視線を移し、お客様が理解されたかどうかを確認しながら丁寧に対応します。