接客バカ@谷野剛一　19048

～人生をかけて飲食店で働くアルバイトたちの胸熱ストーリー9～

・ 社員やスタッフたちが、イキイキ働くことのできる理由は、彼らのやる気とうに出し、仕事を通じて自分の成長をいかに実感できるかの仕組みづくりにある。

第1章 本当に不人気業種？接客に情熱を燃やす「アルバイト」たちの日常

ハイテック、ハイタッチ

テクノロジーが進化すればするほど、人は、人とのコミュニケーションを求める

給料に見合う仕事だけをしようとしている内は、
仕事の本当の面白さには気づけない

学生アルバイト ← 「パートナー」と呼ぶことにした。

毎日店で、毎日自宅に向かう
仲間でありたいという思いを込めて

どうしたらお客様の笑顔が増えるだろうか、
と店舗ごとに考え、実際に取り組んでもらう
ことにした。

人は主体性を持ち始めると、心から輝き出す
主体性を持った従業員はこわい。

なぜなら、そこには喜びがあり、
あふれる笑顔があるから

お客様の笑顔と向き合える喜び、それが自分
自身の成長になる。
飲食・外食産業の魅力はそんなところにある
のではないかと思う。

第2章 「そこまでやるか」来店客の心をつかんではなさない
7つの接客バカストーリー

① 忘れられない再会

いつも全力100%
今日と全力100%できない自分が明日、
昨日の自分よりももっと良い自分になれる
はずがない。

② 一番に歌うバースデーソング

③ 店長からのアドバイス

店長がアルバイト面接で言った言葉

「そのままの君でいればいいよね。君のいいところを見つけて、伸ばすのが僕の役目だから。」

④ 息子を想う親心

私は、働いているパートナーが笑顔でなければお客様を笑顔にすることはできないと考えている。

⑤ 嬉しかった「ありがとう」

私がお客様目線で気がついたことを下書きに書くことで、お客様が笑顔になる。

⑥ 祖母への思い出

忙しいときでも、そうでない時でも、お客様が来店するのは同じ「1日」

大事

⑦ 小さなお客様

⑧ キッズファースト

⑨ 当たり前への感謝を忘れない

【第3章「接客バカ」の下がることが、来店客と店舗をつなぐ架け橋】

定期的に感動をシェア。江角をつくると感動に変わる。「ケイくんストーリー」は、毎年、一定期間を設けて、各店舗から店で起こったすてきな話を提出してもらっている。ストーリーを書くにあたっては、いくつかの質問項目を用意して、高校生のパートナーでも書きやすいよう工夫をした。

・ タイトル

・ いつの出来事ですか？

・ どのようなシーンでご利用をいただいたお客様でしたか？

・ お客様からどのような言葉をいただきましたか？

・ その言葉をいただくまでに、どのようなおもてなしをしましたか？

・ そのおもてなしをどのような気持ちでしましたか？

・ その言葉をいただいて、どのような気持ちになりましたか？

感動は、こうぜん自の前に舞い込んでくるような
ものではなく、自分から見つけもの。
私たちは、お客様に笑顔になってもらうために、
まず私たち自身が身近にある感動の笑顔に
気づかなければならない。
自分たちを作っている店なみだという主体的な感覚
と持つか持たないかで、接客態度は大きく変わる。

働くというのは、

人の役に立つこと。

人は、人の中で成長したいと思っている。

人は、人との関わり合いを求めている。