

当たり前だけどなかなかできない！おもてなしのルール25チェックリスト

「お客さまから喜ばれるおもてなしができる人の習慣」をあなたは、いくつできていますか？

- 笑顔と挨拶を何よりも大切にしている
- 失敗を恐れず、喜ばれそうなことを行動に移している
- 人の幸せと同じくらい、自分の幸せも大切にしている
- お客さまに次に起こることを予測している

(例)傘は持ってる？水や取り皿はいる？ハンガーいる？電車に間に合う？場所はわかる？段差は大丈夫？

- お客さまからは見えないところにもこだわりを持っている
- 店の決まりごとや型に、固執しすぎないように意識している
- お客さまとの会話では、プラスな言葉を意識して使っている
- お客さまへの依頼は命令形の言葉を使わないようにしている

(例)「・・・してください」→「・・・していただけますか？」

- 常に理想論（ときには、効率、利益度外視でも）を目指している
- 雑談の中の、何ということのない小さな情報を大切に残している

(例)お客さまが昨日見たテレビの話題→興味関心のヒントになるかも

- お客さまは、楽しみたいのか？ゆっくりしたいのか？観察をしている
- 「自分自身は商品」と考えた振る舞い、身なり、言葉を意識している
- お見送りは（できる限り）出口まで行き見えなくなるまで行っている
- （トイレなど）どこかに案内したら、すぐに視線を切らないようにしている
- その瞬間は叶えられないご要望も、なんとかできないか？諦めないようにしている
- 「きっとこれが欲しいのだろう」と決めつけずに、さりげなく聞くようにしている
- すぐに駆けつける、反応できるよう（なるべく）お客さまを視野の中に入れてい
- お客様が気付かなくても、お客様が心地いいこと、喜ぶことはやるようにしている
- お客さまから言われたことは確実にやり、プラス1つ提案することを意識している
- 実際に、お客さまとして利用して、お客さまの気持ちを理解することに努めている

(例)室温、見え方、清潔感、使用感、光量、座り心地、音、香りなど

- お客さまが来られる前、帰った後にも、まだできることはないか？意識している
- 難しいことよりも、単純でカンタンなことをしっかりとやることを意識している
- できるかどうか？よりも、やろうとしているか？を大切にしている
- 職場、身内、友達、知らない人にも優しく接しよう意識している
- できないご要望にも「NO・できません」以外の返答をするようにしている（代案を提案する等）

25個の方：多くのお客さまに幸せを届けられる、おもてなしマスターです！

20～24個の方：非常に高いおもてなしができる方です。「もう一歩先」を考えるとさらに伸びます。

15個～19個の方：おもてなしをあと少し学べば、素晴らしい成果がでる可能性がある方です。

14個以下の方：これからおもてなしをゼロから学ぶことで、大きな成長が期待できる方です。