

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
ベビー
シッター編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「ベビーシッター」のテクニックについて解説します。

ベビーシッターとは…

「仕事ぶりが見えなくても依頼者を安心させる」プロフェッショナル

かつては裕福な家庭が頼むというイメージがあった、ベビーシッター。近年では、共働き世帯の増加やベビーシッターと個人を結ぶマッチングビジネスが生まれるなど、一般的になりつつあります。子供の世話をするプロフェッショナルであることはもちろん、「見えないところで仕事をしている」ことで生まれる、依頼者の不安を払拭するプロフェッショナルでもあります。

個々に応じて理解する姿勢が安心感へ

初めに契約をする相手に安心感を与えるのは、こちらからの事前説明だけではありません。プロのベビーシッターは事前のヒアリングや引き継ぎに時間をかけます。依頼者に多少面倒をかけたとしても、その子供によって異なる性格や日頃の習慣をきちんと把握しようとする姿勢が安心感を生みます。

サービスを提供する側にはある程度パターン化できてしまう内容でも、依頼者にとって自分の子供は特別なもの。型にはめるような言い回しは不信任を与えます。そこで、ベビーシッター側が事前に質問項目を用意しておくことで、利用に不慣れな依頼者もスムーズに引き継ぎができます。また、最後に「何か不安な点はないか」「何かそれ以外の要望はないか」と自由にコメントをもらう時間を取るのも大切なことでしょう。

ここが
ポイント

- 依頼内容をパターン化せずに、質問項目を用意し積極的にヒアリングする
- ヒアリングの終わりに、不安や要望が残っていないか確認する

中間報告はこまめに、最終報告は丁寧に

私が依頼をしたことのあるベテランベビーシッターは、シッティング(お世話)中に「今は〇〇しています」と娘の写真をたくさん送ってくれました。こちらが仕事ちなのを気遣って、返信は不要の旨も書き添えられており、とても思いやりと安心を感じました。終了後は対面での報告だけでなく、ミルクをあげた時間、オムツ交換の時間など本当に細やかな報告書を書面でもらいました。

口頭での報告に加え、写真や記録など目で見える報告をすることも、依頼者が見えない場所で仕事をする上で大切です。契約当初など、信頼関係が生まれる前は言葉の報告だけでは信用しきれないものです。依頼者からの要望がなくても、細やかな報告をすることが信頼アップにつながります。

ここが
ポイント

- サービス提供中は、簡単に良いのでこまめに報告する
- 写真や記録を用いて、言葉以外でも安心してもらう

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

見えないからこそ、事前のヒアリングと細かな報告を大切に

運送業務も見えないところでサービスを行っていることが多いため、依頼者は大切な荷物の行方や状態を気にしています。事前のヒアリングと細やかな報告で安心感を与え、信頼関係を築いていきましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない! ちようどいい「言い回し」と「振る舞い」【絶対に身につけたい 本物の接客】(共に明日香出版社)。

