

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
バーの
マスター



運輸・輸送業界は、お客さまに応じたサービスの提供が欠かせません。他業界の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、営業や接客をする上で大切なサービスのヒントを、接客コンサルタントの菊地麻衣子さんに解説してもらいます。

バーのマスターは誰にとっても「居心地の良い空間をつくる」プロフェッショナル

「仕事帰りにゆつくりとお酒を飲みたい常連客」、「食事帰りに話の続きをしにくるカップル」、「家飲みはさびしくて交流を求めにくるひとり客」と、バーにはさまざまなお客さまが来店します。その誰にとっても居心地が良いのが、バーの不思議なところです。

オーダーをとってお酒を提供するだけではなく、お客さまごとに接客を変えているマスターのサービスこそ、空間づくりを演出する商品であり、日々の接客のヒントになります。

お客さまの求める“距離感”を見きわめる

同じお客さまでも、バーを利用する状況によって、マスターに求める距離感は変わってきます。

お連れさまと込み入った話をしたい時はそっとしておいてほしいでしょうし、ひとりなら話を聞いてもらいたい時もあるかもしれません。“こういう時はこの距離感が正解!”というものが無い中、マスターはその都度お客さまの発するサインを見て、距離感を見きわめられるのは驚くべきことです。そのサインとは「話す時の声のトーン」や「視線合わせ」、「座る位置」などになります。

お客さまに合わせた“立ち位置”を考える

距離感を見きわめた上で、物理的な距離(立ち位置)を変えます。この時のキーワードが「パーソナルスペース」です。

人は半径約1.2m圏内を自分のスペースとして認識しています。マスターは無意識に、あまり近づいてほしくないお客さまに対しては1.2m以上の立ち位置で、逆に話を聞いてもらいたいお客さまにはパーソナルスペース内で聞いてさしあげます。そして、「声の大きさ・トーン」や「視線の向け方」、「話しかける頻度」を変え、お客さまに合った“居心地の良い空間”をつくっているのです。

これが接客テクニック:「居心地の良い空間づくり」

“距離感”の見きわめ

- お客さまの「気分」や「利用背景」によって、望む“距離感”をつかむ
- お客さまの発するサインを見逃さない

“立ち位置”を考慮

- 「パーソナルスペース(半径約1.2m圏内)」を意識した“立ち位置”
- 「声の大きさ・トーン」や「視線の向け方」、「話しかける頻度」を変える



あなたも今日から、接客のプロフェッショナル

接客する相手によって「距離感・立ち位置」を考えよう

ソーシャルディスタンスが意識される昨今の場合、“2m空けて接客をすれば正解”かという、そうではありません。お客さまの状況や気分によって望まれる距離感は変わってきます。安全(感染)対策をしっかり行った上で、お客さまが発するサインを見て話しやすい距離感と立ち位置を考えましょう。

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!」と言ってもこれじゃない、嫌われない!ちようどいい「言い直し」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)。

