

おもてなし①作業員になるな！

ホールを見ていて“どうも違うな”と思う人がよくいます。

ご案内をする姿、商品提供する姿、会計する姿等、いろいろ見ていて、どうも伝わらない……
心がです、気持ちがです。

何故か？……

どう見ても作業だ。

汁物を運ぶ作業をする作業員。注文を聞く作業をする作業員。ご案内作業をする作業員。
会計作業をする作業員。レジ作業をする作業員……

お前は本当に人間か？感情はないのか？気持ちはないのか？

汁物を提供すれば、『お待たせしました。サーモンのあら汁お持ちしました』と、別にマニュアルもないのにマニュアルのような言葉とくさ。

受付をすれば、『いらっしゃいませ、何名様ですか？』と、決まり文句の連続で次々とお客様を流す。会計といえば、『青皿が3枚、ピンクが2枚……以上になります。』と、何人でもまとめて『ありがとうございました』。

どう見ても作業にしか見えない。

「ほうれんそうメール」242号で《おもてなし・動作に意思を込める》を書いた。

《例えば、レストランでお客様がコーヒーを注文した場合、接客員はお客様の前にコーヒーを置くが、その時、『あなたがコーヒーを注文したから、私はここに置きます』という気持ちでは作業にすぎない。

『これはとてもおいしいコーヒーですから、どうぞ楽しんでお飲みください』という気持ちで出したときにホスピタリティになる。

『寿司に意思を込める』ことと同じで、コーヒーも気持ちで出したときにお客様に伝わるのです。

それを《おもてなし》＝ホスピタリティと言う。

つまり、気持ちが入らなければ、作業でしかないのです。

アイコンタクトという接客スキルがあります。

《アイコンタクト》とは、お客様と目線を合わせることです。つまり、目を見てお客様に伝えることを言います。

接客に、「アイコンタクトをとる」という決め事にすればマニュアルになります。

しかし、「アイコンタクトをとる」という決め事が先にあって、お客様に心を込めて接する……ではダメなのです。

『お客様に心を込めて接する』と『アイコンタクトがとれる』のです。

あなたのお母さんが、電話口でペコペコ頭を下げている姿をみたことはありませんか？

「娘が大変ご迷惑をおかけして、本当にすいません」とお詫びしているとき、誰もいないのに頭をペコペコ下げる。

あれは、気持ちが現れた何ものでもないと思うのです。

それが、人間だと思うのです。

汁物を持っていった先にいるのはお客様という人間です。会計もご案内もレジも全部同じです。

上手下手を言っているのでは全然ありません。テクニックやスキルを言っているではありません。

とにかく気持ちが入った仕事がしたい、それだけです。

優しそうとか、親切そうとか、一生懸命な人とか……………

そんな **人柄を感じるおもてなしがベスト**だと思うのです。

そうすれば、

2名様会計時に、「ありがとうございました」は一人ずつに頭が下がると思うのです。

どうでしょう？

確認サイン
