

「～行動指針10箇条 ③ お品物の確認～」

先月の「行動指針10箇条 ②自己紹介」では、名刺交換やアイスブレイクを通じた緊張緩和の重要性をお伝えしました。今月は、お客様との距離が縮まった後、いよいよ本格的な接客のスタートとなる「お品物の確認」についてお話しします。

このステップの目的は、単に物の状態を見るだけでなく、「この人なら、私の大切な品物を安心して任せられる」という絶対的な信頼を獲得することにあります。プロとして必ず実践すべき「魅せる安心感」のポイントを押さえましょう。



「白手袋」の着用でプロとしての姿勢を示す

お客様がお品物を出されるその瞬間に、すでに白手袋を着用している、あるいは目の前で着用する姿をお見せしましょう。

特にハイブランドやジュエリーをお持ちになるお客様は、百貨店などの高水準な接客を経験されていることが多く、私たちの所作を細かく見ています。素手で触れることは、皮脂によるダメージや爪による傷のリスクを伴うだけでなく、お客様に不快感を与えかねません。最初の手袋一枚が、プロとしての最初の意思表示です。



「お預かり点数」を声に出して相互確認する

トラブルを未然に防ぎ、信頼関係を確固たるものにするために、お預かりするお品物は必ずお客様の目の前で「1点、2点……」と声に出して数えましょう。

点数の数え間違いや確認漏れは、後の返却時や買い逃し時に「数が合わない」といった致命的なトラブルに発展する恐れがあります。お互いに「確かに〇点お預かりしました」という認識を最初に一致させることが、誠実な接客の基本です。



手袋を外すときは「一言添える」のがマナー

紙幣や商品券など、どうしても手袋をしたままでは作業がしづらい場面もあります。その際、無言でいきなり手袋を外してしまうと、お客様に違和感を与えてしまいます。「正確に確認させていただくため、一度手袋を外させていただきますね」と一言添えるだけで、丁寧な印象はそのままに、スムーズに作業へ移ることができます。

小テスト

- | | |
|--|--|
| <p>① お品物をお預かりする際、トラブルを防ぐために最も重要な動作はどれ？</p> <p>A. お客様に触らせないように素早く奥に引っ込める</p> <p>B. 目の前で1点ずつ声に出して数え、点数を相互に確認する</p> <p>C. 後でまとめて数えれば良いので、まずは世間話を続ける</p> | <p>② 時計をテーブルに置く際、傷を防ぎプロとしての配慮を示す正しい置き方は？</p> <p>A. 文字盤を下にしてうつ伏せに置く</p> <p>B. リューズ（竜頭）を上にして置く</p> <p>C. ベルトを伸ばして平らに置く</p> |
|--|--|

(答え: ①B ②B)

本部初回研修（本社で行なう1週間の研修）については、研修を一度受講している方は、無料で再受講できることになりました。「もう一度基本を学びたい」という方は是非、**SVまでご相談ください。**