

## 接客の心得

心身の疲れをリフレッシュするために、明日への活力を補うために、お酒と会話を楽しむために… お客様が北新地に来られる目的はまさに十人十色。お客様の数だけお酒を楽しむ形があります。しかし、接客の心得はただひとつ。お客様の期待を裏切ることのない接客を心がけることです。接客のプロとして、おもてなしの心を絶えず追求するあなたがいる限り、北新地の灯はいつまでも消えることはありません。

### ■ 美しさとは

「ホステス」とは、あなたに捧げられる冠である。王冠となって燦然と輝くか、棘の冠となって傷みを残すかは、あなた自身の心のなかにある。

身だしなみは華やかであること。地味すぎて生活感がにじみ出るような服装はさけるべきである。

美人には2種類ある。黙っている美人と、おしゃべりすると美人というタイプだ。ダンマリ美人は、3回で飽きられる。

性格が誠実・素直でないと、本当の美人には見えない。どんなに容姿が良くても心の化粧を忘れずに。

眼の輝きだけは整形できない。微笑み美人が本当の美人である。

神秘的で個性的な容貌は人を惹きつける。少なくとも所作動作だけでも、そのように振舞うべきである。

## ■おもてなしABC

- お客様の名前は一度で覚えること。  
 覚えたら3年間は忘れぬこと。覚える工夫は――
- ①繰り返して名前を言いながら話す。
  - ②さりげなく名刺をいただく。
  - ③覚えるまで名刺を仕舞わない。

前回来られた時の話題と、  
 一緒に来られたお連れ様の名前を  
 覚えていること。

お客様の興味を示す話題に集中しましょう。  
 あなたの興味本位の話題にならぬよう  
 注意すること。

好みのお酒や嫌いなおつまみは忘れないこと。  
 2度目の来店時にお酒の種類を  
 聞くようではダメ。

後から席についたホステスさんに、  
 お客様を紹介すること。紹介されたら  
 ヘルプでも必ず名前を覚えること。

お客様とおお客様の関係を間違えぬこと。  
 間違えたら詫びても済まぬ場合が多い。  
 信頼を築くには時間がかかるが、  
 怒らせるのは一瞬である。

席を去る時には、お客様からいただいた  
 お酒のグラスを放置しないこと。  
 お客様はその一杯にもお金を払っている  
 ことを忘れないこと。

会話で一番大事なことは、  
 話すことよりも聞くこと。  
 聞き上手こそ、接客上手になる  
 一番の早道である。

帰られるお客様に「ああ、楽しかった。  
 もう一度近いうちに来よう」と、  
 思わせてこそ一人前。  
 最後の5分間が勝負だと心得よ。

## ■プロとしての資格

ホステスは、お金をもらっている接客のプロであることを忘れないように。

お客様はあなたの友達ではない。有名人が気安く話してくれたからといって、あなたが有名人になった訳ではない。勝手に友達呼ばわりしないこと。

店外でお客様と逢った場合、お客様から声を掛けてこない限り、あなたから声を掛けないこと。視線があつたら目礼だけでいい。特に家族連れの時は、素知らぬ態度で通り過ぎよ。

営業外の時の服装・化粧で、一目見て

水商売と分かるようでは一人前ではない。一流のホステスは、一般人と区別がつかないものだ。

チヤホヤされるのは、「若さ」と「美しさ」がなせる技。それは10年続くものではない。

今の収入は、世間的には異常に高いものであることを忘れずに。いつかは正常に戻る時が来る。その時を覚悟しておくことが重要だ。

好意を見せても、嘘はつかぬこと。

## ■思いやりとは

お客様によって接客法を変えよ。賑やかなことが好きな人、静かに話すのが好きな人。ワンパターンな接客では、お客様に飽きられてしまう。

マニュアル化できるサービスは接客のイロハ(原理原則)。お客様のその日の状況に応じて、柔軟に対応できるサービスこそ、究極の思いやりである。

さりげないサービスこそ、

本当の思いやりです。あなたが望むことをしてあげることが一番だ。

【毎日口遊みましよう】  
(昔から伝えられてる言葉です)

女性の基本三ツヨウ

①衣装 ②化粧 ③微笑  
営業心得9ヶ条

- ① マメに
  - ② よいしよに
  - ③ プレゼント
  - ④ 気配り
  - ⑤ 目配り
  - ⑥ 思いやり
  - ⑦ 勇気に
  - ⑧ 行動
  - ⑨ テクニック
- さあ 今日頑張りますよ