

実際のデパートの教育担当者を招き、全生徒が体育館で講習を受けた。その際に、キーワードなどを記録するために、講師が作成したものである。

平成 14 年 9 月 13 日 (金)

市岐商高校の皆様へ

㈱高島屋 岐阜店

販売第 1 部教育サービス担当 三好章子

① 「CS」とは…

- Customer (S)atisfaction <お客様に満足>
- ①物的サービス
- ②人的サービス
- ・業務遂行能力
 - ・対人関係能力

② 販売員 基本の三つの柱とは

第一印象は、【 0.6 】秒で決まります。

人間の 5 感は	【 視 】	覚 83%
	【 聴 】	覚 11%
	【 味 】	覚 1%
	【 臭 】	覚 3.5%
	【 触 】	覚 1.5%

1. 【笑顔】 笑顔でなごやか、親近感のある応対
2. 【姿勢】 さわやかで気持ちの良い身のこなし
3. 【言葉遣い】 わかりやすい言葉で要領よく、丁寧に。

明るい笑顔を作るには…◆感情をコントロールする。

◆目と口の表情を工夫する。

優しく目合わせ、「イ」の口で。

◆笑顔体操してみよう。(あご・口角・ほほ・目)

◆健康に気をつける。

【笑顔】 すべての販売動作の基本です。

基本挨拶…丁寧なおじぎは、お客様を大切に思う気持ちを表現します。

基本販売用語

- 〔30度〕 1. 【 いらっしゃいませ。 】 歓迎の挨拶です
- 〔15度〕 2. 【 かしこまりました。 】 「わかりました」を丁寧に
- 〔15度〕 3. 【 少々お待ちくださいませ。 】 レジに行く前など、お客様をお待たせする時に
- 〔15度〕 4. 【 大変お待たせいたしました。 】 お待たせしたお客様に
- 〔15度〕 5. 【 おそれいりますが。 】 お願いする時のクッション言葉
- 〔45
~60度〕 6. 【 申しわけございません。 】 おわびする時
- 〔45
~60度〕 7. 【 ありがとうございます。
〔15度〕 またどうぞお過ごしくださいませ。 】 しめくくりの挨拶
感謝を込めて

③ 「デパートらしさ」とは…

① ていねいな接客

② 親切

④ 金銭取扱いは、正確・スピーディに

☆ 「これください。」

★ 「ありがとうございます。1,500円頂戴いたします。」

☆ (5,000円渡される)

★ 「5,000円お預かりいたします。少々お待ちくださいませ。」

(レジに入金する)

「大変お待たせいたしました。」

5,000円のお預かりでしたので、3,500円のお返しでございます。

どうぞお確かめください。」

(釣銭を財布にしまわれたのを確認してから、お買上げ品を丁寧にお渡しする)

★ 「ありがとうございました。またどうぞよろしくお願いいたします。」