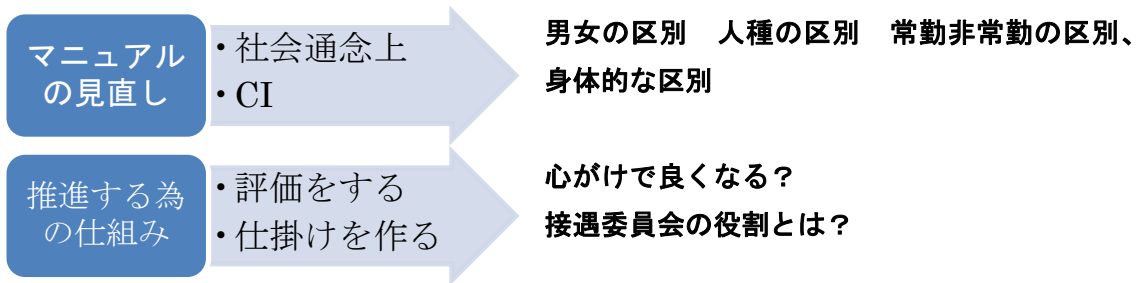


■ 接遇を推進するために ■

シナジーワーク・PC 松野美穂

【 見直しのポイント 】



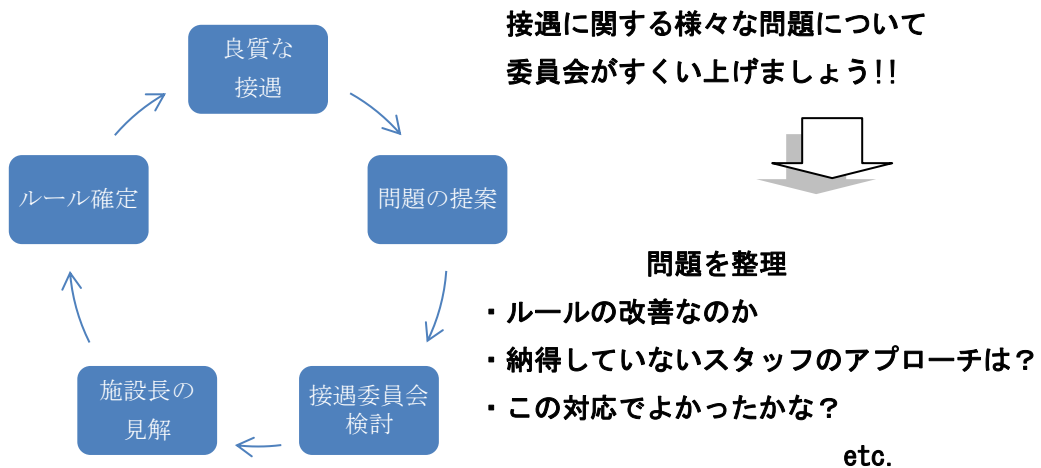
■ ミッションの形成。

私達は、お客様にどのようなサービスを提供しどのような価値を持ってもらいたい。



- ・不一致の原因を探ろう!!
- ・経営や管理側との対話をし、そもそもどんなコンセプトを持っているのか？
- ・家族や地域性も考慮すると・・・

■ 改善のサイクルを作ろう。



【 推進するための手法 】

1, 視覚に訴える。

- ・バックヤードにコンセプトや標語等気持ちが引き締まる文言を張っておく。
『私語厳禁』⇒『職場の中心は、お客様、仕事以外の話は、昼休みに』等
- ・更衣室に全身が映る鏡を用意し『3秒スマイル!!』等遊び心がある文言を掲示。
- ・子供っぽい雰囲気にならないような環境整備。

2, モンスタースタッフには、個別に対応。

- ・何らかの問題行動、お客様及びスタッフから苦情があった場合は、個別に指導する。
⇒労働環境に影響する。
- ・お互いを注意しあい高めあえるチームとは、『モラルがあり成熟した人間関係が成り立っていないければ難しい』（リーダーシップ論）

3, 評価をしよう。

- ・組織内評価は、他部署にお願いする。
- ・入居者の方は、サービスの性質上困難な場合があるのでご家族に依頼
- ・第3者に評価(地域の民生委員等)

4. マインドを育てよう。

- ・お客様の喜びを共有しよう。
- ・苦情や困難な状態を解決するためにQC活動を充実させよう。
- ・自己評価できる時間を作ろう。

5. 業務改善が必要な場合。

- ・リスクが多発すれば、危険を回避する手段にかわり、指示命令に変化する。⇒ CA
のサービスに該当
- ・リスクの多発場面を改善することが先決の場合もある。

■まとめ

上記の内容は、ごく一部です。組織にとって何が特効薬になるかは、解りませんが、是非、実践してみてください。そこからまた、皆さんが成長し学べるものがあると思います。