

『お店で起こっているヒヤリに、気づくのが店長の役割だ』

文・イラスト 中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

あ るコーヒー店に行った時のことです。

コーヒーと一緒に、インスタントを買って帰ろうと思って探したのですが、見つかりませんでした。

レジで、「インスタントは、どこにありますか」と聞きました。

レジの女性は、「入口のほうにあると思います」とニコニコ笑って答えました。

お客様は、探したけど、見つからないので、お願いしてるんですけどね。

「出してほしい」という意図ではなく、たんに質問されたら、彼女は受け取ったようです。

彼女は、かわいいのに、一生で何かを損してますね。

店長は、このやりとりが行われているのを知らないとしたら、一人のお客

様の何十年分の売り上げを失ってます。店長がしなければならぬことは、こういうやりとりが行われているというのを知ることです。

また、別の座敷の個室のある飲食店でのことです。

「お勘定をお願いします」と、クレジットカードを渡しました。

そのカードを見たお店の女性が言いました。

「これって、番号とか、サインとか、いる奴ですよね」

たぶん、彼女は大学生で、クレジットカードをまだ持っていないのでしょう。

そのお店は、いつも使っているお店なので、クレジットカードを個室で払うことができるのを知っています。

彼女に責任はありません。

そういうことが起こっていることを、把握していない店長に責任があります。

また別のイタリアンのお店でのいい例を紹介しましょう。

席に坐ると、「前も、来ていただいたことがありますよね」と、ウェイトレ

スの女の子が言いました。思わず彼女を振り返って、「あつ、僕も、覚えてる」。

本当に、覚えていたのです。1カ月前に初めて来て、2度目でした。

スタッフのサービスには、個人差があります。

その個人差を、店長が把握しているかどうかが大切なので。

友達同士の間でセルフでも、サービス業としてはアウトであることを、その子の一生のために、店長が責任を持って教えるべきなのです。

Profile

1959年生まれ。主な著作に「セクシーな男、男前な女。」「人脈」を「お金」にかえる勉強」「なぜ、あの人は「本番」に強いのか」他多数。

【中谷塾】で講演活動を行う。詳しくは、HPで。
<http://www.an-web.com/>

