

派遣スタッフOJT研修

CRESCENT EYES

- (1)ブランドールの詳細を習得する(メイク含む)
- (2)基本的な販売付帯業務を習得する
- (3)基本的な商品管理業務を習得する
- (4)基本の接客応対スキルを習得する
- (5)ブランド販売スタッフとしての自覚向上とブランドサービスを理解し、基本的なサービス提供が出来る

■応対場面毎の基本行動

・接客用語 ・電話応対 ・基本姿勢 ・フィッティング対応

■コミュニケーションの基本

■セールストークの基本

■トータルコーディネート提案

■ホスピタリティー/顧客創り

■商品知識

■商品整理、商品出し

■清掃

OJTスケジュール

OJTメニュー	1W	2W	3W	4W	5W	6W	7W	8W
<u>(1) ブランドルールの 詳細を習得する</u>	身だしなみ (メイク含む)							
<u>(2) 基本的な販売付 帯業務を習得する</u>	清掃							
<u>(3) 基本的な商品管 理業務を習得する</u>	商品整理							
<u>(4) 基本の接客対応 スキルを習得する</u>								
<u>(5) ブランドサービス の理解と基本的な サービス提供が 出来る</u>								

派遣スタッフの皆さんは、派遣先の組織の一員という意識で仕事をして頂きます。

派遣先の社員の方々と協調しながら、お互いが気持ちよく仕事を進められるよう職場の雰囲気になじみ、就業に努めてください。

派遣先にはそれぞれの企業文化や習慣、ルールがあります。不注意や認識不足のために責任を追及されるようなトラブルに遭わないように、それらを理解し遵守することも、仕事をする上ではとても大切なことです。

以下の項目を日々心がけて就業して下さい。

(1) 契約期間について

仕事は契約期間が終了するまで、責任をもって取り組みましょう。契約期間の途中で仕事を放棄したり、職務を怠ることは派遣先に迷惑がかかるだけでなく、派遣スタッフの皆さんの信用にも関わります。社会人としての自覚を持ち、契約期間は厳守し、責任を持った行動をとりましょう。

万が一、何らかの理由で勤務継続が難しくなりそうな場合は、早急にクレセントアイズまでご相談いただけますよう、お願いします。

(2) 時間厳守

派遣先での就業時間は正確に守りましょう。交通機関のトラブルなど故意、過失による理由に関わらず、遅刻・早退・欠勤の場合には、必ず派遣先とクレセントアイズ両方に連絡を入れてください。やむを得ない場合であっても、連絡・相談・報告は厳守してください。

派遣先での時間管理も正確に行いましょう。始業時間の10分前には仕事に就ける状態にあり、休憩時間などに関しても5分前行動が社会人としての最低限のマナーです。

(3) 派遣先でのマナーと職場ルール

お客様から見ると、派遣スタッフも社員もかわりません。したがって、派遣先の規定(服装・髪型・化粧等、ブランドイメージに沿った身だしなみ、及び派遣先のルール)を守らなければなりません。

その為に、日々わからないことや疑問に思うことがあれば事前に確認し、適切な行動ができるようにしましょう。独断で仕事を進めるのではなく、ここでも必ず、連絡・相談・報告を心がけてください。

勤務中の私語、私用電話、私用メールなど業務に不必要な行動は慎んでください。

その他、休憩時間についても、マナーを守り節度ある行動をしましょう。休憩時間を含めて、就業のある日は派遣先企業の一員としての行動をしましょう。

派遣先で使用する機器・備品についても大切に取り扱いましょう。機器・備品に関わらず、貸与されたものなどを紛失・破損してしまった場合は、派遣スタッフの皆さんが弁償しなければならないので、責任を持って取り扱いしてください。

(4)秘密保持義務

機密情報とは、就業先の企業情報、業務上知り得た顧客情報やその個人情報、営業情報、及び社員情報など、様々な重要な情報のことを言います。

派遣スタッフの皆さんは、クレセントアイズに登録中、派遣就業中、及び契約終了後のいかなる場合においても機密情報の秘密保持義務があります。

たとえ、不注意による場合でも、秘密保持義務に違反すると厳しく責任を問われることになり、場合によっては刑事罰を受けることもあります。厳重に管理されている情報はもちろんの事、普段使用するデータや書類も機密情報の対象となりますので取り扱いには十分に注意しなくてはなりません。

1. 機密情報の漏洩、開示
2. 機密情報の持ち出し、不正使用
3. 機密情報の複写、加工、修正
4. 機密情報の不必要な取得
5. 機密情報の管理、保管
6. 機密情報の破棄

上記の項目について、機密情報の認識を常に持ち、適切な行動をしてください。

(5)契約内容の守秘

クレセントアイズと交わしている契約事項は(特に時給に関して)、派遣先指揮命令者以外には開示・漏洩しないようお願いいたします。特にアルバイト雇用のスタッフと派遣スタッフでは、時給に大きな格差があり、そのことで大きなトラブルに発展する場合があります。

快適な職場環境や人間関係を保つ為にも、他スタッフへのご自身の時給開示はしないようお願いいたします。

お店に印象は第一印象で決まります

偶然通りかかった店舗ディスプレイに良さそうな商品が飾ってあってあります。店舗に入ってもう少し良く見たいと思い、店内に足を踏み入れました。そこに店員が現れます……この瞬間から数秒で、お客様は「さらによく商品を見たいと感じる」または「気持ちが悪くてお店を出たい」の判断を無意識にされます。

その判断の基準となるのが、最初に接した店員の「第一印象」です。

お客様は商品そのものだけでなく、店内での心地よさやサービスも期待しています。他店との比較をされます。大抵のお客様はパッと見て感じが悪かったらお店を出ます。「話してもたら良い人」では意味がありません。

それではどうしたら第一印象を良くすることができるのでしょうか？

(1) 第一印象を決定する要素

アメリカの心理学者(メラビアン)が提唱した「第一印象の法則」によると下記の様になります。

■表情・身だしなみ・しぐさなどの視覚情報が **55%**

■声・話し方などの聴覚的情報が **38%**

■話の内容が **7%**

さらにメラビアンは初対面の相手に話を聞いてもらう為に越えなければならない4つの壁があると言います。

■表情・身だしなみ(外見)

■しぐさ

■話し方

■話の内容

商品知識を十分に持つこと、お客様に対するホスピタリティを備えることはもちろん大切ですが、それ以前に押えておくべき要素への気配りが足りない人が意外に多いのです。

(2) 身だしなみの基本

身だしなみの基本は下記の3つとなります。

■清潔感がある (清潔＝清潔感 ではない。気配りがされていることこそ、清潔感は醸し出されます)

■TPO(時と場所と目的)にあっている (店舗の雰囲気や客層と自分の身だしなみの調和がとれているかということ)

■機能的である

(3)よく使われる接客用語

多くの小売業で接客の際、よく使われるフレーズとなります。

- いらっしゃいませ
- ありがとうございます
- かしこまりました
- 恐れ入ります
- 少々お待ちください
- 大変お待たせいたしました
- 申し訳ございません
- またどうぞお越してください
- 失礼いたします
- はい(明るく元気に)

一つ一つは短いフレーズですが、お客様に気持ち良く過ごしていただく為の心得が、集約されています。

(4)笑顔

お客様が店舗に入って、まず目に入るのが店舗スタッフの表情です。

このとき自然な笑顔で迎えられれば、お客様は「歓迎されている」と安心感を持てますが、そうでなかった場合はお客様は不安を感じたり、不快に思うのです。

- 店員の無表情
- 目を合わせない

店舗スタッフは無意識でも、上記2つは不快の上位となります。お客様は自分が拒否されたと感じ、店舗の第一印象は確実に悪くなってしまいます。

■下がり気味の「口角」を引き上げる様に意識して口元を引き締める様にしてみましょう。

「好感度の高い笑顔には『動き』があります。最も重要なのは口。次にまゆと目です」

口は、はっきりと「イ」と発音をしたときの、口角が上がった形が基本。

「緊張したり力が入ると、口はへんの字になりがちです。どんなときでも自然に笑顔の口元ができるように、ストレッチで口の形を練習しておくのがおすすめです。口角だけを上げるのが難しいなら、歯を見せて笑顔を作ることを意識しましょう」意識してやるだけで、大きく違います。表情は筋肉の動きです。つまり鍛えることができます。一日に最低でも一回は鏡に向かい、自然な笑顔の練習をしましょう。はじめはぎこちなくても、続けるうちに感じの良い表情が作れるようになります。

