サービススタッフの6段階進化

2010.3.19 FIND Inc.

売上や利益とは ほぼ無関係な存在

- **新　人 サービススタッフ**
  ◇接客のノウハウもわからないので、
  たくさんの勉強と、たくさんの練習が必要
- ↓
- **基本を身に付けた サービススタッフ**
  ◇「練習での基本動作」を身に付けた段階
  実戦経験がないため、ひとりで接客させるのではなく、サポート担当が必要

↓

売上維持に貢献できる サービススタッフ

- **不快を与えない サービススタッフ**
  ◇「実践での基本動作」を身に付けた段階
  基本作業ならひとりでできるが、スピードや細やかさはまだまだ経験不足
- ↓
- **ミスがない サービススタッフ**
  ◇店内での基本動作、スピード、細やかさを身につけ、
  コンプレにつながるようなミスもなくなり、サービススタッフとして一人前になった段階

↓

売上UPに貢献できる サービススタッフ

- **好まれる サービススタッフ**
  ◇基本動作に加え、時と場合によって臨機応変・柔軟に対応できるようになった段階
  お客様に好印象を与えられるようになる

↓

利益UPに貢献できる サービススタッフ

- **リピーターをGETできる スーパー・サービススタッフ**
  ◇店内の状況、他スタッフの動き、すべてのお客様に対して、
  細部にわたって気を配ることができる
  ◇ひとりひとりのお客様に合った接客スピードと接客トークを、
  自由自在に操ることができる
  ◇お客様の気持ちになって考えることができ、お客様からの信頼度も大きい
  ◇「また来たい」と、お客様に印象付けることができるパワーを持っている