**☆接客マニュアル☆**

**★お客様を迎える準備**

・間接照明・音楽・空気清浄機(静か)・加湿器・暖房・電気毛布を付ける。

・乾燥機の洗濯物をたたむ。

・洗濯物があったら洗濯機と乾燥機を回す。

・トイレットペーパーは三角折り。

・カウンセリングシートの用意(新規客のみ)

・キッチンのカーテンは閉める。

・おしぼり・ミニタオルを作る。

**★お客様が帰った後の片付け**

・店に電話をする。

・浴室掃除。浴室・洗面所の水滴細かい毛は全てタオルで拭き取る。

・脱衣室のセット　　(タオルのセット（中×２/小×１）、足ふきタオル、

紙パンツ、紙スリッパ、歯ブラシ、マウスウオッシュ、ボディスポンジ)

・マットを拭く/マットのタオルを交換する。

・洗濯・乾燥機を回す。

・乾燥機の洗濯物が仕上がっていたら畳む。

**★退室の際の片付け**

・電気ポットのお湯を捨て、ふたを開けておく。

・おしぼりウォーマーのスイッチを切り、中の受け皿を取り出して清掃しウォーマーの中をアルコールのスプレーをする。

・間接照明・音楽・空気清浄機(静か)・加湿器・暖房・電気毛布のスイッチを切る。

・マットを拭く/アルコール消毒。

※洗濯は施術中に回す。洗濯物が出来るだけ残らないようにする。

※衣類乾燥機は壊れやすい為、洗濯機も含め無理に大量を回さない。（その際残ってもOK）⇒濡れたままも回さない。（必ず洗濯機の風乾燥を経由）

※早番の方は、夜のサロンの使用有無を聞き、電気のオンオフ/おしぼり等準備が必要かどうか等店に確認する。

**★お客様ご来店からお見送りまで**

チャイムが鳴ったら『どうぞ』と言って解除ボタンを押す。

**↓**

お客様が部屋のエレベーターで上に上がってきたら玄関のドアを開けて待つ。

部屋の前まで来たら『こんにちは。どうぞ』と言ってお部屋にご案内。

**↓**

『本日はご来店頂きましてありがとうございます(一礼)

宜しければスリッパをご利用頂いて奥のお部屋へお進み下さいませ』

**↓**（靴の向きを正す）

施術ルームまで手をつないでご案内する。施術ルームまで行ったら

『上着お預かり致します』と言ってお客様の背後に回り脱がしてハンガーにかける。

**↓**

『お席にお掛け下さいませ』と言ってソファーに座って頂く。

**↓**

お客様の前で正座する。

『本日はご来店頂きましてありがとうございます。本日○○様の施術を担当させて頂きます○○と申します。どうぞよろしくお願い致します。(手を前について深々と一礼)』

**↓**

『本日○○分コースでよろしいでしょうか』

**↓**

『○○分ですね。かしこまりました。』

※時間の変更を希望される場合は店に確認の電話をする

**↓**

『お飲み物ご用意させて頂きますがなにがよろしいでしょうか』

（※暖かいお茶と冷たいお茶どちらが宜しいでしょうか）

**↓**

『はい。○○ですね。かしこまりました。』

※新規のお客様には

『ご用意している間に、こちらのカウンセリングシートのご記入をお願い致します』

**↓**（注意事項の念押しとご署名依頼【フルネームを頂く】）

おぼんに、おしぼりとおしぼり受けを用意する。

飲み物は、メニューによって入れ物と受け皿を使い分ける。ストロー・砂糖・ミルク・

ガムシロップなども忘れずに付ける。

↓

おぼんを運んでお客様の前で正座して『お待たせ致しました』

**↓**

『おしぼりでございます。』　おしぼりは必ず広げて渡す。

**↓**

飲み物をお客様の前に置いて『○○でございます。(お熱いのでお気を付け下さい)』

**↓**

カウンセリングしながらトークする。

(お客様の何か一つ褒めてみる。・本日の香り（アロマ）など聞く。)

**↓**

『施術の前シャワーを浴びて頂きます』

『浴室へご案内致します』お客様と手をつないで歩く。

**↓**

脱衣室で

『シャワーから上がりましたら、こちらの紙スリッパをご利用下さいませ』

(紙スリッパを広げて床に置く)

『(紙パンツを持って)こちら紙パンツになりますのでご利用下さいませ』

『宜しければガウンもお使いくださいませ』（タオル腰巻でもOK）

**↓**

『ごゆっくりどうぞ』ドアを閉める。

**↓**

施術準備をする。

{・店に電話する・施術しやすいようにマットの位置を変えてカバーを外す・おしぼりと

コップを下げて洗う・オイル準備}

**↓**（新しく水か冷たいお茶を準備。施術中に飲めるように）

脱衣室の前でお客様を待つ。お客様が出てきたら、

『お疲れ様でした(一礼)こちらにどうぞ』施術ルームに手をつないでご案内する。

**↓**

『タオルをお預かり致します』腰に巻いたタオルを受けとる。

**↓**

『うつ伏せでお願い致します』（お水もしよろしければどうぞ）

**↓**

掛けタオルをかける。タオルの上からストロークしながら施術スタート

『ただいまより○○分コースの施術を始めさせて頂きます。よろしくお願い致します』

**↓**

施術中、強さ加減や室温調整はこまめに聞くようにする。

**↓**

施術が終わったら

『以上で●●コースのマッサージを終了させて頂きます。ありがとうございます』

**↓**

※ご延長希望の際は・・・

『ご延長ですねありがとうございます。30分7000円と割高になりますが宜しいでしょうか？』（お客様の財布の心配をしてあげる）

『お店に確認してまいります』（店にTELして延長できるか確認）

お断りする際は⇒セラピスト判断でお断りしてOK！「次のご予約がございまして・・」

**↓**

『オイルをふきますので少々お待ち下さいませ』

タオルの上から表面をストローク。

**↓**

『ホットタオルお持ち致しますのでそのままお待ち下さい』

**↓**

ホットタオルでお背中をふく

『お背中をおふき致しますのでお身体をゆっくり起こして頂けますでしょうか』

ホットタオルで背中をふく。

**↓**

『では、シャワーにご案内致します』

腰に掛けタオルを巻いてあげる。スリッパを履かせて差しあげる。

**↓**

シャワー室移動中又はシャワー脱衣所で

『お風呂から出ましたら何をお飲みになりますでしょうか』（手を繋いで誘導）

　アフターティーの種類を聞く

**↓**

『シャワーから上がりましたらこちらのスリッパにお履きかえ下さいませ』

**↓**

『ごゆっくりどうぞ』退室。

**↓**

お客様がシャワーに入っている間に片付けをする。

{・タオルの交換・マットを元の位置に戻してカバーをかける・オイル皿を洗う}

**↓**

脱衣室の前で待っている。

お客様が出てきたら笑顔で会釈して『お疲れ様でした』施術ルームに手をつないでご案内。

**↓**

『お掛け下さいませ』席に座って頂く。

**↓**

ドリンクをお持ちし

『お待たせ致しました。おしぼりでございます。(広げて渡す)』

**↓**

飲み物をお客様の前に出す『○○でございます。(お熱いのでお気を付け下さいませ)』

**↓**

フリートーク(必ず少しお話をする⇒すぐに会計しない)

**↓**（会計⇒挨拶⇒お見送り）

『ではお会計でございますが、本日は○○コースでございましたので、

○○円のご用意をお願い致します』テーブル下の受け皿を差し出す

**↓**

『○○円お預かり致します。お釣りご用意致しますので少々お待ち下さいませ』

または『○○円丁度頂きます。』（丁度なら机の下・お釣りなら台所に紙幣を保管）

**↓**

お釣りは手渡し『○○円お預かり致しましたので○○円のお返しになります』

**↓**

『改めまして本日のご利用ありがとうございました。またよろしければご利用下さいませ』(手を前について深々と一礼（しおらしく、女性らしく）)

**↓**

『ではお見送りさせて頂きます』

**↓**

上着を着せてあげる。玄関まで手をつないで誘導。セラピストがドアを開けて外の確認、その後にお客様を行かせる。

**↓**

玄関で『本日はご利用頂きありがとうございました。お気をつけてお帰り下さいませ』

一礼しドアを少し開けたままお客様が見えなくなるまでお見送り（見ててあげる）。

**↓**

お客様退室後は、店に電話「○○様お帰りです」

**↓**

お風呂場の清掃/タオルの洗濯/カルテの記入

※お客様がトイレをご利用の際は、新しいおしぼりをお渡ししてください！