

人材育成は「基本姿勢」を考えさせることから

飲食や物販を経営されている会社で、「スタッフに優秀な人材が採用できず、困っている」「優秀な人材が育たない」だから「売上が伸びない」という声をよく耳にします。

◆スタッフに何を求めていますか

「売上目標を達成せよ」。簡単明瞭な要求ですが、突きつけられたスタッフは悩むだけです。他社に比べてダントツの商品力があれば何もしないでも売れますが、そうでない場合、販売スタッフは四苦八苦しているはずで、市場競争が激しい環境下では、まず「基本姿勢」を徹底させることが大切です。

◆まず「基本姿勢」の認識を

店舗のマネージメントや商品陳列の仕方、POP やチラシの作成技術の向上を図ることを怠ってはいけませんが、それには素質の有無や長年の経験が求められます。

時間や多額の教育投資をする以前に、お客様に対する「基本姿勢」を常日頃意識させておくだけで売上は自ずと上がります。「基本姿勢」とは、「お客様のニーズを先駆けて読み取りながら対応する」＝「基本行動」を常に心がけ実行することです。簡単に言えば「当たり前」のことをして、お客様に喜んでもらう意識さえ持って行動すればよいのです。

◆「基本行動」を考えさせる

接客マニュアルや販売マニュアルをあらかじめ作成しておき、その通りの行動をスタッフにさせることも大切です。しかし、与えられた通りのことを全スタッフが完璧にこなせるでしょうか。

まず、スタッフ同士で自分たちができる、あるいはやってみようという「基本行動メニュー」を作成してもらいます。そして、徹底的にそれを実行してもらいます。

例えば、接待の予約を受けた場合、ホストとゲストの人数をさりげなく確認しようと皆で考えたとします。それによって上座と下座のセッティングを事前に行うことができ、ホストのお客様は当日安心してゲストを招くことができるのです。当たり前のことのように、そこまでしているお店は少ないのが実態です。行き届いたサービスの店という好感を持ってもらえれば、またの来店へと結びつきます。スタッフも自分たちで考えたことが成果に結びつけばやる気おきるはずで、

◆「基本行動」の反復練習

「基本行動メニュー」ができあがれば、項目ごとにできたかどうかの○×をつける簡単なチェックシートを作成し、反省会を定期的に行います。×をつけるスタッフが多い項目については、意識せずとも体が勝手に「基本行動」をするようになるまでロールプレイングで反復練習を行うとよいでしょう。特に、新人を採用したときには効果的です。

さらに、お客様に喜んでもらった「基本行動」を反省会で発表すれば、常日頃スタッフに「基本行動」を意識させることができ、ますますサービスが向上します。また「基本行動メニュー」に追加していけば、マニュアルとして活用できるようになります。

◆スタッフ同士の「基本行動」も大切

最後に、スタッフ同士の「基本行動メニュー」も作ると良いでしょう。例えば、お互いに作業ミスをしないように声をかけあう、困っているときにアドバイスをしあえる、など簡単な内容で十分です。これはスタッフ間の協調性を高め、作業効率をアップするために重要なことで、人件費効率を向上させ、利益を高めることにつながります。ひいては雰囲気の良い店作りにも役立ち、お客様に支持される店として売上 UP にも大いに役立ちます。

(野島誠 daily UFJ 総研 2004.12.15 執筆分／許可無く複製・複製・転載されることはご遠慮ください)