

キャバクラ経営研究所

接客マニュアル

( 全 14 ページ 一部抜粋 )

—SERA GROUP SHOP CONCEPT—

『ティア ドロップ』

GINZA

CASUAL CLUB 『TEAR DROP』

—TEAR DROP 伝説—

太古の昔 銀河の遠く彼方に生まれし女神“TEAR DROP”は  
全ての人々の苦しみ 憎しみ 寂しさを背負いて生きたと云う。

そしてその女神の瞳より落ちたる涙の雫は  
全ての人々の心の痛みを癒したと云う。

はじめに

当たり前ですが、いわゆる『水商売』もれっきとしたビジネスです。  
少なくとも私たちは、そう考えます。  
洋服や靴を売ったり、買ったりするのと同じなのです。  
それでは、私たちは何を売っているのでしょうか？  
『アルコール』という名の『飲み物』でしょうか？  
それは、違います。

お客様は、私たちに『時間』『空間』『雰囲気』など  
アルコール以外の付加価値を求めているのです。  
『アルコール』は酒屋に行けば安く買えます。  
お客様は  
『この店は、センスが良くて落ち着くなあ』  
『あの店は、あの娘がいるから』  
『この店は、とにかく楽しい』  
などという事を求めているのです。

それではこれらの事を形作るものは、いったい何なのでしょう？  
『立地』『内装』『システム』などももちろん重要な要素ですが、最終的には

そうです 『人間』なのです。

『客層が悪い店』という表現は、よく使われますが、お客様はお店の『鏡』です。  
『客層が悪い店』は、店及びそこで働く人間に問題があるのです。

その事をまず理解して下さい。

私たちは、お客様に愛される店を目指します。

## スタイル

◎服装 ワンピース・ドレス・スーツ・セパレートの場合は同じ素材、同じ柄のもの

(接客に見合った清潔な服装で自分らしさを最大限にアピールしてください)

黒の服・カジュアルな服装・ニット素材・ハイネック・カーデガン・ストールは× ショールは○

◎履物 ハイヒール・サンダル(サンダルはかかとが固定できるストラップのついた物) ミュール・ブーツは×

◎ストッキング(肌色)を必ずはいて下さい。

◎身だしなみ・服装・髪型・化粧・持ち物等は、品良く、清潔にして下さい

口紅・マニキュアは必ず塗って下さい。(無色透明でも可)

洋服・ハンカチなど常にしわのない様にしてください。

ポーチや履物などは、服装に合わせて替えて下さい。

ヘアメイクを利用してください。

腕時計は自由 カジュアルなものは×

◎持ち物 出勤前に必ず準備して下さい。

ポーチ

ハンカチ2枚(タオル地・キャラクター物×) 1枚はひざの上。もう1枚はお客様の水割りの水滴を拭いてください。

ボールペン

ライター (お店のもの以外、使用禁止)

名刺15枚以上(シフト・コメント・連絡先「強制はしません」等を盛り込んで、個性を出して下さい。)

メモ用紙

◎座り方 ひざをお客様に向け、背すじをピンとはった姿勢

やってはいけない事・背もたれに寄り掛かる・腕を組む・足を組む・肘をつく

◎笑顔 接客は、笑顔が一番です。とにかく笑顔は絶やさない事。

◎あいさつ 『ありがとう』の言葉と気持ちは社会常識です。

お客様・キャスト同士・スタッフ・送りのドライバーに対しても同様です。

ドリンクやフードを出された時、灰皿やアイスを交換してもらったりした時は『ありがとうございます』

何か頼むときは『〇〇をお願いします』

お客様に対しての『いらっしゃいませ』『ありがとうございました』

その他『おはようございます』『お疲れ様です』『いただきます』『ごちそうさまでした』等の

あいさつも忘れないで下さい。

◎席に付いている際の注意事項

髪の毛を触らない。

コースターにグラスを置いたまま水割りを作らない。

何か持つ時は必ず両手で持つ。

灰皿は吸い殻が1つで新しいものに変える。

後から座った女の子にお水を作ってあげる。

タバコは禁煙です。

テーブルの上やお客様の手や服等が汚れた場合はおしぼりを要求し、常にきれいにして下さい。

(使い終わったおしぼりは、三角にたたみ、テーブルの端に置いて下さい。)

おしぼり・メニュー・煙草・会計伝票などは、スタッフから皆さんに渡しますので皆さんからお客様に渡して下さい。

指名があるお客様のテーブルについた場合、名刺を渡すことや、電話番号の交換等は絶対にしないで下さい。

## 接客手順

◎お客様が、着席されるまではスタッフがご案内します。

（お荷物の預かり・おしぼりを渡す・ボトル・指名の有無確認・システム説明等）

◎お客様の指名の有無等を考慮の上、スタッフが皆さんを席にエスコートして紹介します。

基本的にはお客様の左側に座って下さい。

◎お客様の席に付く際には、明るく挨拶をし、自己紹介をして下さい。また、名刺は早いタイミングで渡して下さい。

◎お客様の水割を作る（氷→お酒→お水→かき混ぜる）最初は複数の時はまとめて作して下さい。

◎最初に乾杯をする為に、レディースグラスでお水を頂いて下さい。

◎お客様のボトルは飲めません。但し、お客様や他の女の子に勧められた場合は、カクテルなどを飲んで下さい。

ドリンクメニュー（カクテル）の下の3列はノンアルコールです。

あとからテーブルに入ってきた女の子にレディースグラスでお水を入れて作ってあげて下さい。

◎メニューを持っていくタイミングはスタッフに任せて下さい。但しお客様から依頼のあった場合は、それに従って下さい。

お客様に確認をとり積極的にオーダーを頼んでください。

『お飲み物いただいてよろしいですか？』『何かおつまみはよろしいですか？』

◎お客様からドリンクをいただいた方は、いただいている女の子、

後から席についた女の子のフォローをしてあげて下さい。

特にご指名のある席では、指名をもらっている方がリードしてあげて下さい。

『〇〇さんにもお飲み物をいただいてよろしいですか？』

◎注文・会計・おしぼり等をスタッフに要求する場合はその場にて挙手をして、注文や各サインを示して下さい。

スタッフが背を向けて作業をしている場合や他のテーブルにいる場合等は、一旦待つ、配慮をして下さい。

◎灰皿は吸い殻が1本で取り替えて下さい。使用済みの灰皿の上に新しい灰皿でフタをして

灰がとばない様にテーブルの脇にまとめておいて下さい。

## サイン

灰皿 ⇒両手の親指から人差し指までで1つの輪をつくる

おしぼり ⇒おしぼりをしぼるジェスチャーで示して下さい

レディースグラス ⇒人差し指と親指でLを示して下さい。

ゲストグラス ⇒人差し指を1本立てる。

メニュー ⇒両手人差し指で大きな四角を描いてください。

チェック（会計） ⇒両手人差し指でバツを示して下さい。

◎他の席に移動する場合

指名の時

名刺をグラスにのせグラスをそのままにしてお客様に戻って来ることを感じさせましょう。

席を離れる際には『戻ってきますので、待っていて下さいね』等の声をかけて下さい。

その他の時

お客様に『ごちそうさまでした。ゆっくりして行って下さい』等、お礼を言って速やかに席を離れて下さい。

席を離れた方はカウンターの中で、スタッフの指示を待って下さい。