



前回の続きの接客・接客に関する大切な6つの要素の残りの3つを紹介いたします。

今回も初心に帰って接客を見直してください。

4. お客様に合ったサービス

ホテルのサービスとは、マニュアルを超えたサービスを提供する。

全てのお客様に満足していただくためには、それぞれのお客様が望むサービスを提供する。

お客様が言われる前にこちらが先に察知し望まれる以上のサービスを提供すると言われています。

それぞれの場面で、それぞれのお客様に合った、それぞれの役割でお客様の求めるサービスを

こちらから提供することが最高の接客・接客であります。

お客様によって求めるものが全て違ってきます。

そのお客様が望む接客・サービスこそが最高の接客であることは言うまでもありません。

しかし、そこまでお客様の立場に立って接客している人は少ないのが現状です。

5. プロフェッショナル

サービスは次の5段階に分かれています。第五ステップまで行けばプロフェッショナルでは？

第一ステップ	・・・「ありがとう」	サービス員の自己満足
第二ステップ	・・・「また来るね」	リピーター客の確保
第三ステップ	・・・「また来たよ」	顧客の獲得
第四ステップ	・・・「皆に広めておくよ」	口コミ宣伝の効果
第五ステップ	・・・「また色々教えてください」	教育・プロの究極

プロフェッショナルの接客・接客は例えば、入り口のお出迎えから客席の案内までの短い時間でお客様の全てを見抜き、お客様に合った接客・接客を提供し、お客様の望まれる料理から飲み物までもこちらから見分けて提供しサービスをいたします。

これこそが究極のサービスと言えます。

一流のサービスとは

- ・ 当たり前前の方が当たり前前のできるサービス
- ・ 付加価値のあるサービス
- ・ 「目配り」「気配り」「心配り」
- ・ 一流のサービス = 一流のホテルマン = 一流の人間

6. ホスピタリティ（おもてなしの心）

相手を思いやる優しい気持ち、相手の立場に立って考えて行動することがホスピタリティです。

この気持ちがないと、何を行っても相手に気持ちが伝わりません。

逆に言えばこの気持ちがあれば全ての人に気持ちが伝わる接客が出来ます。

良い印象を持っていただけるために、気持ちを込めてもう一度、今までの大切な要素を踏まえて考えて接客してください。

接客・接客とは少しは奥が深く、考えて行動しなければいけないかが分かっていただけましたでしょうか。

たかが、接客・接客、されど接客・接客であり、人にとっても大切な要素でもあります。

◆近日実施イベントのご案内◆

ホテルエ お花見会

ホテルエお花見会を開催いたします。

ホテルエの仲間の輪を広げ、おもいきり楽しみましょう。

- 日時： 2011年4月4日（月）
16:00 JRさくら夙川駅改札口集合
- 場所： 夙川河川敷
- 参加費： 無料（スタッフ・一般）

参加希望の方は、**担当 巳波**までご連絡ください。



ホテルエ ゴルフコンペ

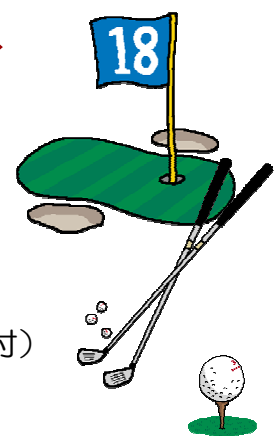
第6回ホテルエゴルフコンペを開催いたします。

優勝目指して、楽しくゴルフをしましょう。

- 日時： 2011年5月19日（木）
- 場所： 高室池ゴルフ倶楽部
兵庫県加東市上三草字中山 1132-2
- 参加費： ￥10,940-（セルフ・昼食付・1ドリンク付）

※詳細は変更する場合がございます。

参加希望の方は、**担当 巳波**までご連絡ください。



健康診断



健康管理、福利厚生の一貫と致しまして、健康診断を受診してください。

ご都合の良い日に各自で病院にて受診してください。（強制ではございません。）

受診料金は各自で負担して頂き、後日診断書と領収書提出にて返金（上限あり）いたします。

基本的な一般健康診断で受診下さい。料金は4000円～8000円ぐらいで受診できます。

健康診断を受診される方は、ホテルエスタッフ村井まで事前にご連絡をお願いします。

TEL 0798-22-2057

E-mail: hotelier_office@hotelier.co.jp