

感動を生み
リピーター
を作る



解説：渡辺聡

(株)日本能率協会コンサルティング・チーフコンサルタント

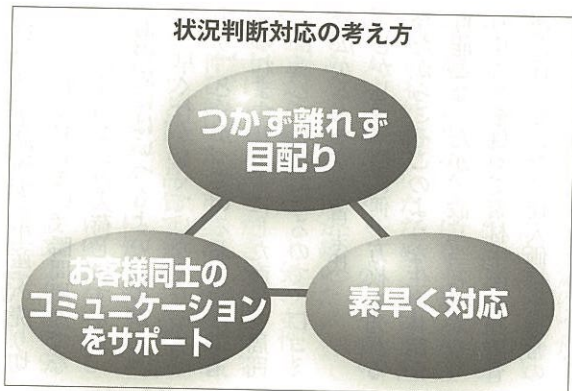
おもててよし
スペシャリストを目指す

第7回

目配りと素早い対応を意識する

レストランでのひとは、ゴルフアーツとて様々な意味合いを持つ。プレーの振り返り、仲間とのコミュニケーション、そして飲食。ハーフ休憩のタイミングであれば、後半に向けてリフレッシュする時間でもある。もちろん、料理は顧客満足度を左右する重要な要素ではあるが、レストランでの時間が持つ意味合いを考えると、接客の役割は大きい。当然、レストランスタッフに求められるスキルも多様になってくる。

ゴルフ場において、レストランはキャディに次いで長く一定の時間に接客する部門である。だが、キャディのように特定のお客様を相手にサービスを提供するわけではない。それに、料理の提供やバッシング(テールから皿などを下げること)といった作業をとまった接客になる。お客様に満足してもらうには、この



あたりに基本的なポイントがある。
①つかず離れず、目配り
レストランでの接客は、キャディのようにずっとお客様の傍にいないのではなく、またいたほうがよいというものでもない。一定の距離感を保

ちつつ、何かないかと目配りをし続けることが基本となる。オーダーしようにキョロキョロしている人はいないか、水がなくなりそうな人はいないか、食事を終えた人はいないかなど、常にいち早く発見するという姿勢で臨む。

②素早く対応

ハーフが終わったタイミングでの食事であれば、後半のスタートまでの時間調整も兼ねている。ムダな時間は限りなく少なくし、お客様のペースで時間を調整できるようにすることが重要となる。①の目配りと併せ、何かあったら素早く対応する意識を高める。

③お客様同士のコミュニケーションをサポート

レストランにおけるお客様とスタッフとのやりとりは、それほど多くない。お客様同士のコミュニケーション

入店から見送りまで 場面ごとのポイント

お客様がレストランに入ってきてから出ていくまで、順を追って接客のポイントを見てみよう。

①入店

まず、素早く反応することが重要となる。もちろん、これまでの連載で話してきた、第一印象をよくする要素(笑顔、大きく高めの声、身振り手振りなど)を意識して対応しな

なければならない。

可能であれば、レストランの入り口まで行って出迎えた方がよい。が、それをすればOKというわけでもない。入店の際に大事なものは、お客様に「いらっしやうたことは分かっています」というサインを出すことである。他のお客様のオーダーを受けている時や料理を運んでいる時、バッシングをしている時などのタイミングでお客様を迎える場合は、アイコンタクトをとらなつた会釈や軽く手を挙げるなど、お客様に「分かっています」というサインを出すことが重要なポイントとなる。

②席への案内

テーブル(席)に案内をする場合は要望を伺うか、選択肢を示すことがポイントとなる。

椅子を引いて案内する場合は、概ね上座を引き、その席に座る人が主賓である。料理を出す順番など、その人を重視することでグループ全体の満足度を得やすくする。

③オーダー受け

着替など遅れて席に着く人もいますので、必ず人数を確認し、全員のオーダーを受けるまでそのテーブルから目を離さないようにする。お

お客様に呼ばれてからオーダーを取りに行くようでは、サービスレベルが低い。お客様が呼ぼうとしたらスタッフと目が合ったという状態を目指す。オーダーを受けたら復唱確認すること。これは基本である。

④料理運び

厨房と連携し、同じテーブルのお客様に対して同時に料理を提供することは重要である。バラバラに提供すると、お客様同士の食事ペースが違ってしまうので、待ち時間に気まずい思いもする。また、誰が何をオーダーしたのかを覚えておき、いちいち確認しなくても料理を出せるとサービスレベルとしては高くなる。

⑤食事中

お客様の要望に気付くために、目配りを怠らない。結果として、呼ばれる前に声掛けをする、呼びたい時に目が合うといった状態を作りたい。マネジメントとしては、ゾーンで担当を決めるか、オーダーを受けたお客様を担当するなどを決めておき、抜け漏れのない目配りを目指す。

⑥バッシング

食が終わった食器はタイミングを見てプレバッシングする。お客様も食後は片付いたテーブルでゆっくり

したいものである。したがって、プレバッシングの目的は「早く片付けたい」ではなく、「お客様にゆつくり寛いでもらう」ということになる。しかし、何も言わないでバッシングを始めると離席を促しているように誤解されてしまうので、「お水(お茶)をお持ちしましょうか?」などと声掛けをすることで、寛いでいただくことを演出するとよい。

また、食べ物少し残っているような場合は、食器を下げてよいかの確認をする。最後のバッシングは、お客様が出て行ってからするのが望

レストラン接客 七カ条

- 一、来店時に素早く反応する
- 二、主賓を見抜く
- 三、注文を受けるまでは目を離さない
- 四、グループ全員同時に料理を出す
- 五、待機中も目を配り、呼ばれる前に行く
- 六、くつろげるようにバッシング
- 七、「ありがとうございました」のシャワーで見送る

ましい。少なくとも、お客様の目の前でガチャガチャと食器を積み上げるとは避けたい。

⑦お見送り

レストランを出るタイミングで、お客様の後ろ姿に向かって「ありがとうございました」とお見送りをし、最後の挨拶を言うこと。ここで、複数のスタッフによる「山びこ挨拶」があると印象に残りやすい。

求められるのは ソムリエの接客

ゴルフ場にあるレストランと捉えるのではなく、街中にある一般のレストランと捉えると、接客に求められるものは幅広く、そして深い。セルフサービスではなく、接客が発生するのだから、ホールスタッフに求められるイメージは、ソムリエである。たとえば、皆さんのレストランスタッフは、全員がすべてのメニューを食べたことがあるだろうか? どのような食材が使われているのか、その料理に関する知識をもっているだろうか? ゴルフと「食」と「接客」の知識が求められる重要なポジションなのだ。