

『クレーム』お客様の希望

クレームは、お客様からいただく、お叱りの言葉や注意、もつとこつして欲しつづいて希望のことを言います。どんなに一生懸命仕事をしてても、ミスをしてしまったことは誰しもありますし、そのことだ、お客様に不愉快な思いをさせてしまうこともあります。しかし、ほとんどのお客様は、黙つて帰られ、一度とお店に来ていただけません。そう考へると、クレーム(希望)を言ってくださるお客様のお言葉は、大変ありがたいものです。その言葉のおかげで、私たちは、さらに成長することができます。お客様は、さうにお怒りになるでしょう。まずは、クレーム(希望)を言つてください。お客様からの希望、どう受け方を持つこと、きちんととした対応をすることを心がけ、日々楽しく仕事をしていきましょう。

①まずは『申し訳ありません』『すみません』とお詫びをする

お客様の勘違いや、自分がしたことではない場合もあります。自分に責任はなくとも、せつかくの楽しい食事の時間を、不快なものにしてしまったことに對して、お詫びをします。

②お客様のお話を最後まで聞く

誰が悪いかではなく、どう解決するか?です。途中で話を中断させたり、言い訳は切しません。

③責任者にすばやく報告する

スピードが命です。責任者が不在の場合でも、一刻も早く連絡をし、報告します。

『こんな事が起つたらどうする?』といったケーススタディを、キャストさん全員でミーティングしてみてはいかがでしょうか?自分たちで考え、意見を交換することで、より身につくものだと思います!



冷し中華スタート

じよこよ暑いシーズンがやつてきます。これから暑い季節を乗りきるには、やっぱり一風風ラーメンの冷し中華には、定番でおいしく楽しめる醤油タレと、豊かな風味とピリ辛と辛

じと刺激のある、じまじらタレがあります。じまじらも満足していただける商品です。

キンキンに冷えた麺をズルズルッとよくよくすすり、また、野菜と蒸し鶏をからめて食べれば、口の中には絶妙なハーモニーが広がります。よく酢が効いたタレ、体と胃にやさしいところも健康的な冷し中華を、ぜひ一度ご賞味ください。

衛生管理講座

夏場は、食中毒の多い季節です。普段、何気なく過ごしている日常生活の中には、実は、目に見えないバクテリアやウイルスがいっぱい!皆さんは、きちんと手洗いを意識して営業をしているので、いつも笑顔が絶えず、楽しく営業ができます。

たまに馬鹿なことばかり言っているので、誰か主任を止めにきてください!お願いします^_^

(風風ラーメン牛久西口店 高辻 優也)



今日は風風ラーメン牛久西口店で働いていただいている
キャストさんの紹介です!

『クレーム』お客様の希望

クレームは、お客様からいただく、お叱りの言葉や注意、もつとこつして欲しつづいて希望のことを言います。どんなに一生懸命仕事をしてても、ミスをしてしまったことは誰しもありますし、そのことだ、お客様に不愉快な思いをさせてしまうことがあります。しかし、ほとんどのお客様は、黙つて帰られ、一度とお店に来ていただけません。そう考へると、クレーム(希望)を言ってくださるお客様のお言葉は、大変ありがたいものです。その言葉のおかげで、私たちは、さらに成長することができます。お客様は、さうにお怒りになるでしょう。まずは、クレーム(希望)を言つてください。お客様からの希望、どう受け方を持つこと、きちんととした対応をすることを心がけ、日々楽しく仕事をしていきましょう。

①まずは『申し訳ありません』『すみません』とお詫びをする

お客様の勘違いや、自分がしたことではない場合もあります。自分に責任はなくとも、せつかくの楽しい食事の時間を、不快なものにしてしまったことに對して、お詫びをします。

②お客様のお話を最後まで聞く

誰が悪いかではなく、どう解決するか?です。途中で話を中断させたり、言い訳は切しません。

③責任者にすばやく報告する

スピードが命です。責任者が不在の場合でも、一刻も早く連絡をし、報告します。

『こんな事が起つたらどうする?』といったケーススタディを、キャストさん全員でミーティングしてみてはいかがでしょうか?自分たちで考え、意見を交換することで、より身につくものだと思います!

東長崎店リニューアルオープン!!

4月18日晴天の中、「麺亭東長崎店」にて、感動のセレモニーが行なわれました。19、20日の半額セールは、席数34席ながら、合計1,200名近くのお客様にご来店いただき、リニューアル店舗としては、過去最高の入客になりました。近隣には、大型ラーメン店もある中、地域の皆さまからは、多大なるご支持をいただき、早や7年、皆さまの愛情をいつぱい受け、ここまでやって來ることができました。今回のリニューアルでは、少しでも恩返しができればとがんばりましたが、恩返しだけでなく、さらに温かいお言葉や、励ましをいただき、お客様の尊さを実感させられるばかりでした。山崎さんをはじめキャストの皆さん、真剣にお客様と向き合い、泣いたり笑つたりしながら日々成長していく証がここにあります。風はまだ動きはじめたばかり、この風は、地域の皆さまへの感謝を忘ることなく、強くやさしく、元気を運び続けることでしょう。

(麺亭事業部 松本 雅洋)

「何食べるの?早く決めなよ!」

「このステップにそのトッピングは合わねえよ」

「忙しいんだから、少しくらい待つてろよ」

「水?そこにあるよ!」

これでは、自爆テロです。親交のある漫才師が言つてしました。

「人を怒らせるのは簡単でも、笑わせるのは難しい…」

言いたいことを語つての前に、まずは、これを語つたら相手がどう思うか?と云ふ、リトマス試験紙を通してからの発声が大切です。これは、クレームやトラブルの未然抑止にもつながることです。万の、トラブル発生の際には、どうしてこれを語つのだろ?これを語つている相手の目的や、気持ちはどうなのか?を考えて対応すべきです。ちなみに、強い表現手法での要求&要望伝達=クレームです。考えて話す。考えながら聞く。これが、「ミニヨン」ケーションの原点で、頂点です。さあ、今日も、考えて考え方抜いて、そして、とびっきりの笑顔をそえて接客しましょ^_^

(株)システムフースト(ラクション) 清野 秀道)

「文字化け会話の未然抑止」

人とひととの意思疎通は、当然のことながら、会話と表情で構成されます。特に表情は、動物では成しえない、大切な「ミニヨン」手法です。一方、会話についてフォーカスをあてるど、それはひとつに分類されます。ひとつは、親しい友人や親子での、無意識のうちに進めている会話です。前者の場合、例えば、親しげ仲での会話を、そのまま社会で初対面の方に展開したら、果たしてどうなるのでしょうか?

28

人とひととの意思疎通は、当然のことながら、会話と表情で構成されます。特に表情は、動物では成しえない、大切な「ミニヨン」手法です。一方、会話についてフォーカスをあてるど、それはひとつに分類されます。ひとつは、親しい友人や親子での、無意識のうちに進めている会話です。前者の場合、例えば、親しげ仲での会話を、そのまま社会で初対面の方に展開したら、果たしてどうなるのでしょうか?

28