

ビーフィット フロントマニュアル

～立ち居振る舞い～

基本

立ち居振る舞いというのは、その人の心を表します。慌てていたり、怒っていたりすると、動きも雑になったり、威圧的に見えたり、またなんとなく気分が乗らないと動きにメリハリがなく、ダラダラした印象になったり……逆に心に余裕があると、丁寧でしかもきびきびとした動きになります。不思議なものです。

立ち居振る舞いには、5つの基本があります。

- (1) 姿勢を正しく
- (2) 動作の最後をゆっくりと静かに
- (3) 動作に区切りをつける
- (4) 指を揃える
- (5) 視線の向きに気をつける

(1) 基本の姿勢は、背筋を伸ばして胸を張ることです。姿勢が良いだけできちんとしていて、人としての信頼感や安心感につながります。見ている気持ちよく、そして若々しく感じます。逆に姿勢が悪く、猫背であったりするとだらしなく見え、また何となくお疲れオーラを感じてしまいます。

(2) 例えばドアを閉めるとき、物を置くとき、最後の動きをゆっくり静かに行くと、丁寧でお客様への配慮が感じられます。

(3) 一礼をしながら席に座るなど、一つの動作が終わる前に次の動作に移ると、中途半端で全体的にメリハリが感じられません。

(4) 物を指し示す、場所をご案内する際、指を揃えると美しく、指の先まで神経が行き届いているという印象を持たれます。

(5) 会話をする際、相手を上目遣いでみると、疑っている、自信がないという印象になります。逆に下目遣いですと、横柄な印象を与えます。また、じっとお客様の目を見ていると逆に圧迫感を感じさせることもあります。お客様との会話では、お客様の目と首を結ぶ

三角形の中に視線を移すと穏やかな印象になります。

お辞儀

お辞儀は、お客様や状況に合ったものが求められると同時に、お客様を敬う気持ちを持つことが大切です。

一般的なお辞儀である中礼（例えばお客様をお迎えする。初対面の方へのあいさつ等）は約 30 度の角度でお辞儀をします。その際注意することは、背筋を伸ばし、腰から折り曲げ、首は曲げません。頭から背中にかけて 1 枚の板がはられているようにイメージしてください。お辞儀をする前にお客様の目を見て挨拶をし、その後お辞儀をし、最後に再びお客様を見ることで、心のこもった丁寧なお辞儀になります。

他に最敬礼（45 度：最も丁寧なお辞儀。お礼や謝罪の際に使う）や会釈（15 度：人とすれ違う時など）があります。

トレーニング（2 人組）：おはようございます（～10：59）・こんにちは（11：00～17：59）
こんばんは（18：00～）を言ってみよう！※お辞儀付

物の渡し方

立ち居振る舞いでは、物をお渡りする際の視線は「人 - 物 - 人」です。

例えば、会員カードをお渡する際、まずは、「〇〇様、お疲れ様でした。カードをお返し致します。」と笑顔でお客様を見てお声掛けをします。そして手元を見てカードを手渡します。落とさないようお客様がしっかり受け取ったことを確認し、手を放します。その後、お客様に視線を戻し、「ありがとうございました。」と一声おかけします。すると、お客様も私どもに目を合わせてくださり、にっこりと笑顔を返してくださいます。この「人 - 物 - 人」を丁寧に行っていくことでお客様と心が通じ合う瞬間を作り出すことができるのです。

トレーニング（2 人組）：退館時のカード受け渡しを実戦してみよう！

チェック項目

- 姿勢を正しく
- 動作の最後をゆっくりと静かに（お辞儀の上がる時）
- 動作に区切りをつける（先言後礼）
- 指を揃える（カードを渡す時）
- 視線の向きに気をつける（アイコンタクト）
- 音量
- 表情（笑顔）

～電話応対～

はじめに

電話はビジネスツールとして一般的で便利な反面、危険性をも持ち合わせています。それは、目で確認できない言葉と耳だけでやり取りするコミュニケーションだからです。そのため、電話応対には十分な気遣いや配慮が必要となります。社員、アルバイト、新人、ベテラン、全員がスムーズに電話応対を行う為、コツを確認しておきましょう。

たった1本の電話がその会社の印象を決める！

電話応対は会社の「顔」です。非常識な言葉遣い、電話の背後での話し声、長時間の保留、その上たらい回しになった挙句切られた日にはもう二度と電話したくなくなります。電話応対によって、先方はあなたの会社の印象を瞬時に決めてしまいます。顔が見えない分、電話の応対が雑であったり、やる気のなさそうな、頼りない印象は会社全体の信用を落としかねません。相手にとっては、電話の相手が誰であろうと(株)エムアイコーポレーションの〇〇なのです。常に電話に出る際は、会社の看板を背負っている良いプレッシャーを感じてください。

■大きな声で明るく元気にハキハキと

電話に出た声が悪く暗くてボンボンしていると聞き取りづらく、印象も悪くなります。通常のトーンよりも少し高めの声を出すと良いでしょう。ドレミファの「ファ」をイメージすると感じの良い声を出すことができますと言われています。腹式呼吸もポイントです。

実技：「お電話ありがとうございます。健康クラブ ビーフット〇〇店、△△でございます。」

■ペンとメモを利き手側にスタンバイ

話中にもスムーズにメモが取れるように利き手側にペンとメモを用意しておきましょう。「ペンを用意します。少しお待ち下さい」ということがないように、常備しておきます。

■デッドラインは3コール

人により感じ方は異なりますが、3コールがデッドラインと言われています。3コール以上鳴ると「待たされている」という気持ちになるそうです。電話に出たとき「大変お待たせ致しました」と一声かけましょう。

実技：「大変お待たせ致しました。健康クラブ ビーフット〇〇店、△△でございます。」

■ながら電話は絶対にNG

態度は声に出てしまいます。たとえ手の離せない仕事であっても、いったん手を止めて電話に集中しましょう。パソコンの画面や他の書類を見ながらの電話は、聞き逃しの原因にもなります。案外相手にはこちらの様子が伝わるものです。背筋を伸ばして笑顔で応対しましょう。

実例 体験の問い合わせ編

1.電話が鳴ります。

利き手側でメモとペンを取れるように準備しておきましょう。

2.【3コール】以内に電話に出ます。

それ以上の場合には「大変お待たせ致しました。」とお詫びしましょう。

3.自分「お電話ありがとうございます。健康クラブ ビーフィット〇〇店、△△で
ます。」

4.お客様「すみません。体験したいのですが。」

5.自分「体験のお問い合わせですね。ありがとうございます。加圧式ヨガ（リンパ整体
ストレッチ）の体験でよろしいでしょうか？」

お客様「はい。そうです。」

6.自分「ありがとうございます。体験希望のお日にちにはおきまりでしょうか？」

※体験希望の日にち、時間をお聞きし、氏名と連絡先を予約台帳に記入

7.自分「それでは、●月●日、●時●分でご予約承りました。」

「当日は体験前のご説明をさせていただきますので、●時にお越しく下さい。」

「お持物のご案内をさせていただきます。（持ち物案内）」

8.お客様「はい、わかりました。」

9.自分「体験に関して、何か不明な点は
ございませんか？」

10.お客様「特にありません。」

1.1.自分「かしこまりました。私、△△が承りました。ご来館お待ちしております。ご予約ありがとうございました。」

1.2.受話器を置きます。

実例 電話予約編

1.電話が鳴ります。

利き手側でメモとペンを取れるように準備しておきましょう。

2.【3コール】以内に電話に出ます。

それ以上の場合には「大変お待たせ致しました。」とお詫びしましょう。

3.自分「お電話ありがとうございます。健康クラブ ビーフィット〇〇店、△△でございます。」

4.お客様「すいません。加圧式ヨガの予約をしたいのですが。」

5.自分「加圧式ヨガのご予約ですね。ありがとうございます。お日にちにはおきまりでしょうか？」

●希望の日にち、時間をお聞きし、氏名を予約台帳に記入

※名前の聞き方・・・「お名前をお聞かせください。」

※定員満員の時・・・「大変申し訳ございません。〇日は、満員でございます。

他の日は、いかがですか？」

6.自分「それでは、〇月〇日〇曜日、△時△分でご予約承りました。」

7.お客様「お願いします。」

8.自分「かしこまりました。私、△△が承りました。ご来館お待ちしております。ご予約ありがとうございました。」

9.受話器を置きます。

実例 電話の受け方 取引業者編 (名指し人に取り次ぐ場合)

※電話の横にはペンとメモを常備。笑顔で「笑声」を出せば高感度UPです。

■名指し人に取り次げる場合

1.電話が鳴ります。

利き手側でメモとペンを取れるように準備しておきましょう。

2.【3コール】以内に電話に出ます。

それ以上の場合には「大変お待たせ致しました。」とお詫びしましょう。

3.自分「お電話ありがとうございます健康クラブ ビーフィット〇〇店、△△でございます。」

自分の名前を言いましょう。

4.相手「株式会社ABCの△△と申します」

相手が名乗ります。

■もし相手が名乗らない場合

「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」

■聞き取れない場合

「申し訳ございません。お電話が少々遠いようでございます」

■社名のみで名乗らない場合

「申し訳ございません。株式会社ABCのどちら様でいらっしゃいますか？」

5.自分「いつもお世話になっております」

たとえ、はじめての電話でも会社を代表して挨拶するのが一般的です。

6.相手「こちらこそお世話になっております。マネージャーの蟹江様をお願い致します」

7.「蟹江でございますね。かしこまりました。少々お待ち下さいませ。」

社外の相手に対しては、上司でも「蟹江」と謙譲表現を使います。『蟹江マネージャー』や『蟹江さん』など役職や敬称は省きます。役職名をつける場合には、『マネージャーの蟹江』と言います。

8.保留ボタンを押します

蟹江マネージャーに株式会社 ABC の△△様からの電話があることを伝えます。取り次いで大丈夫かどうかを確認し、確実に取り次ぎます。

9.受話器を置きます。

取り次いだことを確認し、静かに受話器を置きます。確認なしで切ると、取り次ぐ前に切ってしまうこともあるので注意が必要です。切る音が相手に聞こえることもあります。仕事をしている周りの同僚にも配慮し静かに置きます。

トレーニング（2人組）

・・・株式会社 ABC の中村様から蟹江マネージャーに電話がかかってきました

■名指し人に取り次げない場合

1.電話が鳴ります。

利き手側でメモとペンを取れるように準備しておきましょう。

2.【3コール】以内に電話に出ます。

それ以上の場合には「大変お待たせ致しました。」とお詫びしましょう。

3.自分「お電話ありがとうございます。健康クラブ ビーフット〇〇店、△△でございます。」

自分の名前を言いましょう。

4.相手「株式会社 ABC の△△と申します」

相手が名乗ります。

■もし相手が名乗らない場合・・・対応は、上記参照

■聞き取れない場合・・・対応は、上記参照

■社名のみで名乗らない場合・・・対応は、上記参照

5.自分「いつもお世話になっております」

たとえ、はじめての電話でも会社を代表して挨拶するのが一般的です。

6.相手「こちらこそお世話になっております。マネージャーの蟹江様をお願い致します」

7.自分「申し訳ございません。あいにく蟹江は外出しております。午後5時30分頃、帰社予定でございます。戻りましたらご連絡致しましょうか」

名指し人が電話に出られないので、会社を代表してお詫びします。そして、現在の状況（外出中で17時30分頃帰社予定）を伝えます。トイレや買い物に行っている、など詳細な情報は伝えないように気をつけます。その上で、相手の意向（折り返し電話が必要か否か）を確認します。

8.相手「お戻り後、お電話下さい」

9.自分「かしこまりました。恐れ入りますが、念のためお電話番号をお願い致します」

利き手側にあるメモ用紙に書き込みます。この時お待たせしないように注意。

10.相手「03?××××?×××× です」

11.自分「ありがとうございます。それでは復唱致します。03?××××?×××× 株式会社ABCの△△様でいらっしゃいますね。蟹江が戻りましたら申し伝えます。私（わたくし）、〇〇が承りました。お電話ありがとうございました」

伝言内容は必ず復唱しましょう。そして、電話を受けた自分の名前を名乗る事で責任の所在を明らかにしましょう。そうすることで信頼が得られ、相手は安心します。最後は電話をいただいた事への御礼を述べます。

12.相手「失礼致します」

13.自分「失礼致します」

相手が切った事を確認してから、ゆっくりと受話器を置きます。「失礼致します」と先に言うと、切りたがっている印象を与えかねません。相手の後に続き挨拶をしましょう。

～体験見学・セールス～

接客コンセプト： **GOKIGEN 接客** 『明るく、親切で、アットホーム』

接客とセールス

■体験（見学）者とは・・・？

体験（見学）者とは、（入会する可能性）の最も高い人達。

何故か・・・？

- ①（興味があるから）
- ②（家が近いから）
- ③（時間があるから）
- ④（あいまいな欲求と必要性を感じているから）

・体験（見学）者1人の価値は・・・（200,000円）

・体験（見学）者の価値＝（平均客単価）×（平均在籍月数）×（平均紹介数）で算出！！

・**体験（見学）者入会率目標・・・(60%)**

この入会率を上げることができれば、(①在籍会員数が増える②売り上げが上がる)

例1：体験（見学）者100名×35%＝35人（単価200,000円×35人＝700万円）

例2：体験（見学）者100名×60%＝60人（単価200,000円×60人＝1,200万円）

体験（見学）入会率を35%→60%にUPさせれば年間（500万円）売上UP！！

入会率が低いということは、クラブの評価を落とし（自らの悪い口コミを広げている）ことなる。

入会率が低い = 体験（見学）者からの（無言のクレーム）をもらっていることと同じ。

■館内セールスの成功のルール

『施設の基礎能力』（本部）

×

『入会しやすい仕組み』（マネージャー）

×

『セールス力』（フロントスタッフ）

・施設の基礎能力とは・・・？

『立地、建物のデザイン、空間、映像等』

実技：各項目のセールスポイントを書きだしてみよう！

商品	特徴	セールスポイント
加圧式プログラム		
リンパ整体ストレッチ		
サポートシステム		
その他		

・セールス力とは・・・？

- ①売り込みではなく心のもったサービスを提供すること
- ②クラブの価値を伝えること
- ③体験（見学）者の相談にのること
- ④「夢」を与えること

・ 口コミフレーズ

ビーフィットの口コミフレーズは・・・？

- ①（運動初めての方対象）
- ②（女性専用）
- ③（買い物ついでに出来て、短時間で効果的）
- ④（管理栄養士による栄養管理）
- ⑤（徹底サポート）
- ⑥（各個人に応じた専門性の高いアドバイス）

口コミフレーズの情報を得る⇒それを体験する⇒口コミフレーズどおりと感じる

⇒（口コミで広がるクラブへ）

・ 料金システム説明は最初に・・・

体験（見学）者からすると、ビーフィットに通うのにどれくらい金額がいるの？という不安がある。

この状態で見学に連れて行くと⇒（不安感・不信感・疑問でしょうがない。）

料金を最初に説明しておけば、

- ⇒ ①案内中、安心して体験（見学）でき、（コミュニケーションが）とりやすい。
- ⇒ ②案内中に入会金や月会費を払う価値があるかどうか（施設）・（設備）・（サービス）を見て体感して検討できる。
- ⇒ 即日入会に結びつきやすい！！＝（体験&見学中に入会するかどうか）検討できる

夢を与える感動接客について

例：ディズニーの話

Q：感動した良いサービスは・・・？

「某飲食店にて4～6人のオーダーを聞き、注文の品を全てだれが頼んだか覚えていた」

「某美容室へ行くと、必ず帰るときに手が空いている定員が全員出てきて、手を振ってお見送りをしてくれる」

経験した感動サービス

Q：悪いと感じたサービスは・・・？

某飲食店、「2人で飲み物をオーダーした際に、2人なのに商品を持ってきた時

に

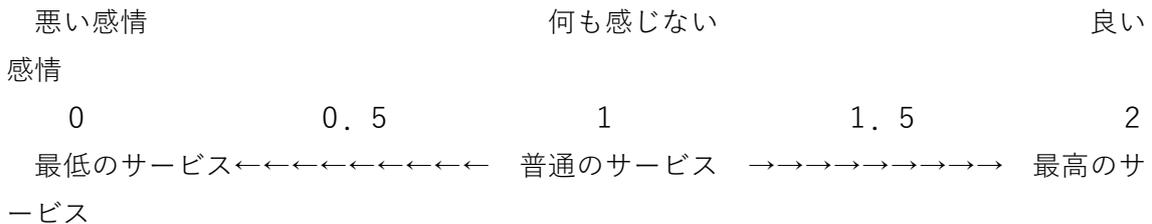
もう一度聞かれた。「呼ばないと定員がこない」、「フロアーに誰もいない」、「オーダー
した品がセットメニューなのにばらばらで出てくる」、「呼んで店員が向かっている
際に途中で他の客に呼ばれて、後から呼んだ客の接客した」

経験した悪いサービス

感動とは、大きく心を動かすこと、小さくても良い感情をいくつも積み重ねること

- レベル1 ちょっと嬉しい！小さな感謝・喜び
- レベル2 嬉しい・楽しい・感謝・喜び
- レベル3 感激！涙が出る！夢中になる！熱狂的になる！

感動 = (掛け算)



流れ) 玄関→フロント→案内→スタジオ→フロント→総合=合計
 掛算) 1 × 1 × 1 × 1 × 1 × 1 = 1 = 入会しない・・・。

※体験（見学）者は一度しか来館しない。この一度でそのクラブを判断する！！

= クラブを判断する（最初で最後の機会！）

「夢を与える感動接客」取り組み事項

- 1、出口までお見送り（見えなくなるまでお辞儀）
- 2、アンケート記入の際にさりげなくあめを渡す（子供がいた場合）
- 3、誕生日にお祝いソングを歌う

過去に受けた感動サービス

※感動サービスは、常に進化していく！

体験の流れとポイント

お客様ご来館

ウェルカム感を出しましょう！！

みなさんは初めて行くお店はワクワクしませんか？カフェ、美容院、雑貨屋さん、スポーツ用品店など…どんな雰囲気なんだろう？どんなモノ（メニュー）があるのかな？と期待していくと思います。

お店に入った瞬間に元気のない挨拶や、笑顔の無い接客をされたら…どう思いますか？「あれ？」となりますよね。カフェならばお店を出てから「あそこのカフェおいしかったけど無愛想だったね～もったいないね」と会話をするはず↓↓スタートが悪いと後から取り返すのは難しいです!!

ビーフィットは初心者対象のクラブです。運動が初めての方は「どんなところだろう？」「できないかもしれない…」「痛くないかな？」「料金が高いかな…」と期待と不安がまじってご来館されます。お待ちしていましたよという態度で表しましょう。

ポイント① 元気な挨拶と笑顔の接客でお出迎えしましょう♪
例)「こんにちは！○○様ですね！ご来館ありがとうございます！」

ポイント② 自己紹介と握手と水出し
例)「案内をさせていただく○○です。よろしくお願いします」
と言って握手をしてコミュニケーション♪お水を出すのもマストです♪

実践トレーニング：お出迎え

入金&申込書記入

相手に合わせた案内を！！

ポイント① アンケートにマーカーを引く！
マーカーを引くことで、相手の目的が分かり、相手のニーズに合った案内ができます。
「相手に合わせる」ということはみんなに同じ説明ではだめです。体験に来てくれた方の目的を聞き、相手に響く案内をしましょう!!

ポイント② シャベリすぎない！
相手にしゃべってもらうことが大切なので、しゃべりすぎてしまわないようにしましょう！

ポイント③ アンケートでコミュニケーションをとる！
これは体験者と仲良くなろうということです。とにかく会話をしてほしいです。
ここでのポイントは「尋問をしない」というところにあります(笑)ダイエット目的の体験者を例に挙げると…

(コミュニケーション例)

スタッフ：フィットネスに通う目的はなんですか？

お客様：ダイエットしたいな～と思って…

スタッフ：やっぱりダイエットですよ!!特にやせたい部分とかありますか？

お客様：そうですね～、お腹とか気になります。

スタッフ：なるほど！実はフィットネスに通う8割の方がお腹を気にするんですよ!!

ちなみに好きな食べ物は？

お客様：スイーツはよく食べちゃいますね～。

スタッフ：あ～お腹が育っちゃうやつですね～(笑)

みたいな感じです。これはきっと尋問ではないはず!!なぜなら、お客様の言うことにちゃん

と反応しているからです。「へーそうなんですわ」「うんうん」などのあいづちを使うことや、「オウム返し→共感→プラス一言」をすれば勝手に密なコミュニケーションがとれていくはず!!間違っても警察署の中で警官の尋問に答えさせることのないようにしましょう(笑)

実践トレーニング：加圧式ヨガ ダイエットしたい人にどのメニューをどう推しますか？

実践トレーニング：リンパ整体ストレッチ 肩こりに悩む人にどのメニューをどう推しますか？

着替え

体験

クロージング

ポイント① 感想を聞く！

すぐ営業トークに入らず、相手の話をしっかり聞きましょう。

例)「お疲れ様でした～。いかがでした～？」

ポイント② 自信を持っておす！

クロージングはちょっと推しにくい…という人が多いと思います。たぶんセールスっぽくなるから嫌なんじゃないですか？ちがいますか？そうでしょ？そうなんでしょ？なのでサクッといっちゃいましょう。

友達に「新発売のお菓子ひとつ食べる？」ぐらいのニュアンスで「10回で15000円なんですけどいかがですか？」って聞いちゃいましょう。こちらが言いにくい雰囲気だと余計に言いにくくなり、言われたお客様もなんか買わないとだめなのかな？みたいに気まずい雰囲気になってその空気も微妙になってなんかもう最悪です。怪しい壺を売っているわけではありません。やれば必ず健康になるメニューを売っています。自信をもってオススメしましょう♪

ポイント② 一生懸命!!!

アンケート、コミュニケーション、施術、クロージング…全て一生懸命さを出しましょう。きれいな言葉でまとめようとしなくてもいいんです!(笑)ちょっとぐらい下手でも体験者には熱をもって接してほしいのです!!!きれいにこなす接客よりも、人間味のある接客の方が絶対にいい!!ここがミシュランガイドに載るような五つ星のレストランなら話は別です。だがしかし、ビーフィットの良さはアットホームなところ。少人数制のクラブで一人一人に手厚いフォローが出来るのが良いところ。大型のフィットネスクラブでは個別フォローはできないし、パーソナルジムは、料金が高すぎます。そのアットホームの良さ

は接客に出すべき!!まだビーフィットを知らない方に、一生懸命接客しましょう!!

それで入会してもらえないなら…その時は…仕方ないです!!(笑)いさぎよくあきらめて次です次。やることをやって相手に響かなかったのならば、その方には合わなかったということですね☆とにかく一生懸命にできるかぎりのことをしましょう♪

実践トレーニング：加圧式ヨガの体験者をクロージングしてみよう

実践トレーニング：美容整体の体験者をクロージングしてみよう

MEMO