**★ロールプレイング★**

≪お客様が入ってから帰られるまでの流れ≫

来店→料金説明→酒作り→接客→お時間の確認→お会計→お見送り

**■来店**

☆お客様が来店されたら「こんばんは！いらっしゃいませ！」と他のお客様を接客中の女の子も休憩中の女の子も全員で声を出してお出迎えしましょう。(特に入口付近で接客中の女の子は入口を注意して見ること。)

☆最初に3点、おしぼりを出し、料金説明をし、お飲み物　を聞きます。(タバコを吸うお客様には灰皿も出しましょう。)

* ウイスキー、焼酎を注文された場合は飲み方(水、ソーダ、ロック、ストレート)を聞きましょう。

**■料金説明**

* 料金説明の順番はメニュー表通り、上から順番に説明しましょう。お客様は酔っぱらっています、できるだけわかりやすく説明しましょう。また、割引などもこの時に説明しましょう。

※ここに料金表や割引POPをのせると理解度がより上がります。

**■酒作りについて**

☆お客様が待っています。ドリンクは30秒以内で作ってください。

☆基本は薄めにお酒を作ること。（氷一個分ぐらい）

なるべくたくさん飲んで頂いてお客様にお得感を感じてもらうためです。

☆お客様に提供するため、飲み口には触らないようにしましょう。

* おかわりについては同じ飲み物であれば同じグラスを使い、違う飲み物であれば違う新しいグラスを使いましょう。
* 本指名の子には基本的にドリンクづくりはさせないようにしましょう。

☆酒の空き瓶は空き箱にいれましょう。

**■お客様がトイレに行った場合**

* お客様がトイレに行って帰ってきたら、必ずおしぼりを広げて渡しましょう。

**■お客様がお時間になったら**

☆お時間10分前になったらお客様にご延長されるかどうかの確認をします。スタッフは「もう帰るの？」など延長してほしいことをアピールしてください。

**■お会計について**

☆お客様からお金をお預かりしたら、必ずその場で「○○円お預かりします」と金額を確認すること。

（お客様はお酒が入っています。たとえば自分が5千円を出したのに1万円だしたと勘違いされてトラブルになるケースなどよくあります。）

☆リストにお預かりしたお金を持ってきたら責任者に「○○円お預かりしました」と伝えましょう。

　(ダブルチェックすることでお釣りの間違いを防ぐため)

**■お見送り**

☆お客様をお見送りの際はドアの手前までお見送りをし、全員で「ありがとうございました」と言いましょう。その際ドアの外には絶対に出ないこと。（扉が閉まって何かされても助けられません）ドアは静かに閉めること。

**■お客様が帰られたら**

☆お客様が帰られたらグラスなどをすべてさげ、次のお客様を完璧に迎えられる状態にしましょう。

お客様が気持ちよく飲める状態か(テーブルがきれいか、料金表の向き、灰皿の口が揃っているか等)細かくチェックすること。

☆イスの高さはまわりと同じにしましょう。

**■自分のグラス**

☆テーブルから抜けてくる際は自分がいただいたドリンクは飲み切って持ってテーブルを抜けてきてください。

**■お客様のグラス**

☆お客様のグラスは絶対に空にしないこと。無くなりそうだったら必ずおかわりを聞きましょう。

☆お客様に出す際はグラスの下を持ち、グラスの飲み口には触らないこと。

**■タバコ**

☆タバコの吸い殻が3本以上たまっていたら交換してください。

必ず新しい灰皿を古い灰皿にかぶせてから、下げて新しい灰皿を出しましょう。（灰が飛ばないようにするための配慮です。）

☆灰皿掃除はおしぼりで拭くこと。

☆席でタバコを吸う場合は必ずお客様に「吸っていいですか？」と許可を取ること。

（勝手に吸うのは非常に失礼です。絶対にしないこと。）

☆歩きタバコ、お客様に煙をかけてしまうなどは人として非常識です。絶対にやめましょう。

**■交代**

☆指名がないお客様(フリー)の場合、約30分ほどで交代が入ります。交代の際は必ずお客様に対して「ごちそうさまでした」と言いグラスをお客様の飲み口より下に乾杯してお礼を言いましょう。

☆交代は指示されたら速やかに行うこと。指名が重なった場合は特に注意してください。

**■サービス品**

☆お店側からお客様におつまみなどのサービスをすることがあります。

原則としてそのサービス品についてはキャストは口にしてはいけません。

もしお客様から「食べなよ」と頂いた場合は素直に「ありがとう♪」と頂いちゃいましょう。

**■テーブルマナー**

☆おしぼりはたたんで置いてありますか?灰皿の吸い口はお客様の方を向いていますか?

ゴミがテーブルの上に散らかっていませんか?お客様のグラスに水滴はついていませんか?

テーブルをどれだけきれい使えるかでその子のレベルがわかります。

☆ボトル等のラベルはすべて正面に向けましょう（シャンパン系など）

**■話し方**

☆お客様に楽しんで頂くために、目を見て話し、まずは敬語で、笑顔で話しましょう。

☆お客様に楽しんで頂くために、**まずは自分が楽しむこと**が大切です。

☆最低限の礼儀として、いただきます、ごちそうさまです、ありがとうございます、すいませんなど礼儀は絶対に忘れないようにしましょう。

**■ドリンクについて**

☆席についた際は基本的にドリンクを「一緒に乾杯してもいいですか？」と聞き、いただくようにしましょう。

　　(SサイズとLサイズどちらをいただいていいのかお客様に確認しましょう。)

☆ドリンクを頂いた場合は伝票につけましょう。（責任者がいる場合は責任者に伝える。）

☆ノンアルコールにする場合は、緑茶割り、ウーロン割りなど　「～割り」　をつけるようにして下さい。

※お客様には必要以上にドリンクを催促するのはかえって逆効果です。あまりしつこく催促はしないでください

**■複数客について**

☆全てのお客様に楽しんでもらうため、全員とまんべんなく話しましょう。

複数客の場合たいがいがメインのお客様がいます。支払する人、偉い人、誕生日の人など様々です、お客様をよく見てメインの方をなるべく立てるようにしましょう。

☆接客中女の子全員がドリンクづくりやトイレで抜けるのはNGです。必ず何人かは席に残ること。

☆複数のお客様からドリンクを頂く場合は、自分だけではなく必ず「ほかの女の子も一緒に乾杯してもいいですか？」と言いましょう。自分だけが頂くことは極力無いようにしましょう。

☆複数のお客様の場合はドリンクのペースをキャスト同士で合わせましょう。(一回にみんなでドリンクをもらう為です。)

**■ヘルプについて**

☆ヘルプは指名のキャストが戻ってくる間のつなぎです。大変重要な役目になります。

☆ヘルプでなにより大事なのは指名のキャストがいない間もお客様に楽しんで頂くことです。礼儀正しく接しましょう。

☆ヘルプでお客様を奪う行為は厳禁です。絶対にやめましょう。

☆ヘルプ禁止事項☆

・他キャストの指名客に名刺を渡す、連絡先を交換する、ボディタッチをする。思わせぶりな態度を取る。指名キャストの成績、席かぶり、プライベートなどを話す。自分を指名してなどと言う。指名キャストを落とすような言動、行動をする。

代表的なものだと「あの子は彼氏がいる。」「あの子性格悪いよ。」などと言ってしまうこと。

※場合によってはその場で解雇になりますので、各自徹底して注意すること。