**★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。

☆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。)

**■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るのでできるだけわかりやすく説明しましょう。（メニュー表を実際に見せて説明）

**■酒作りについて**

☆お客様が待っています。ドリンクは１つにつき30秒目安で作れると良いです。カクテルレシピ別紙参照。

☆基本は氷一個分ぐらいでお酒を入れましょう。

☆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。

**■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。

その際は必ず灰皿を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配慮です。）

☆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？」と許可を取りましょう。

**■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。

**■話し方**

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

☆お客様にもよりますが、基本的には早い段階で失礼のないようにタメ語にできるとより良いです。

☆お客様に楽しんで頂くために、自分も一緒に楽しみましょう。

☆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**

☆席についた際は必ずドリンクを聞くようにして下さい。聞き方は基本的に「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。

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

☆ドリンクを頂いた場合はiPad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

**■交代について**

☆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。

交代の際は必ずもらったドリンクは飲み切ってから席を抜けて下さい。

抜ける際はお客様に対して「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。

**交代の仕方**

☆付け回しに指示されたら、交代に入りましょう。

交代の時の言い方①　付け回しに特に指示されなかった場合（基本）

「交代のお時間になっちゃうんですけど交代しちゃって大丈夫ですか？」

交代の時の言い方➁　付け回しにリクエスト押してと言われた場合

「交代のお時間になっちゃうんですけどリクエストとかいかがですか？」

交代の時の言い方③　付け回しに交代してといわれた場合

「交代のお時間になっちゃうので交代しますね♪」

☆お客様が「えー」など言った場合は1000円で指名もできるんですけど指名しますか？と聞きましょう。

☆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。

**■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、必ず手拭き用のおしぼりを袋から出して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あるので必ず確認すること。）

☆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エレベーターの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。その際エレベーターには絶対に乗らないこと。

**■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。

**■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。

☆ドリンクをいただいた場合はキャスト同士で飲むペースを合わせましょう。(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。自分も楽しんで接しましょう。

☆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。