

「実践的なお声かけ」の実践ロールプレイング

講師：いまから、実践的なお声かけの方法を実演します。

不審者：(棚から商品を手にとり、まわりを気にしている。バックに入れようとする。)

店員：(その瞬間に、明るい声で)「いらっしゃいませ、何かお探しですか」

不審者：(店員の目を避けながら、大きな声で)「何か探しちゃいけねーのかよ。いちいちうるせーんだよ。ババア！！(ジジイ)」(と真剣になじる)

店員：(にこやかに相手の目を見て)「はい、当店ではお客様サービスの一環として、お声かけを行っております。よろしく申し上げます」(相手の目を見てうなづく)

不審者：(少し、愚痴る感じで。手に持った商品を見せながら)「分かったよ。これ買うよ」

店員：(笑顔で)「有難うございます」

不審者：(もう一つ棚からとる。照れながら)「これも買うよ」

店員：「毎度、有難うございます。今日はどこからお越しになりました」

不審者：「茨城県から」

店員：「遠路はるばるありがとうございます」

講師：はい、このように、単に「いらっしゃいませ」だけの練習だけでなく、その後の対応もやっておくと良いと思います。事前の措置として、「お声かけサービス実施中」などの店内表示を貼っておくとお声かけがし易くなると思います。どこにお住まいなのか確認しておくことも大切です。

<備品は普及推進委員が準備しております>

※ 店員役は紺色のエプロン。表情を見せるために前髪を上げる。

※ 不審者役は、口の開いたバックを持っている。