

ミニセミナー開催

日時：2009年9月24日 19:00-21:00

場所：日清製粉株式会社

題名：小さなリテイルだからできること

- ブランディング ホスピタリティ マーチャンダイジング -

講師：有限会社わらうかど代表取締役

TOTSZEN BAKER'S KITCHEN オーナー 岸本拓也氏

横浜・大倉山にある「トツゼンベーカーズキッチン」オーナーの岸本氏を講師に招き、夜のミニセミナーが開催され、会員30名が受講しました。

「小さなリテイルだからできること」という題名でお店オープン当事のコンセプトや日ごろお店で大切にしている接客などのお話をジャズをBGMにお話してくださいました。ブティックの様な店構えと行き届いた接客で定評のあるお店だけに、受講生の表情も真剣でした。講師は横浜ベイシェラトンホテルに入社後、接客やPR企画などの仕事に携わっていく中で“ホテルのおもてなし（ホスピタリティ）を日常的なパンの世界で実現させたい”と思い2006年にベーカリーをオープン。小さなリテイルだからこそ“人とのつながり”を大切にお客様と接し、お客様の心を豊かにする接客を心がけているという。

接客のポイントは

- ① お客様の心を豊かにするための「幸せ請負人」だという自覚を持つこと
- ② 基本は受身であること
- ③ 挨拶と笑顔
- ④ 人の名前を覚えようとしない
- ⑤ 社内規定にとらわれない
- ⑥ お客様のために時にはお金を使う

お客様と親しくなりすぎる事無く、「壁をもちつつもフレンドリーに」を心がけ、スタッフにも教育しているというお話に受講生は楽しみながら聞いていました。

ミニセミナー終了後は講師を囲みながら同店のパンの数々を楽しみ会員同士の話も盛り上がっていました。