## 来客前のマニュアル

| 1. 郵便受けから鍵を受け取って入室 2. 間接照明･音楽･空気清浄機･空調をチェックする 3. 乾燥機の洗濯物を畳む 4. 洗濯物があったら洗濯機･乾燥機を回す 5. タオルウォーマーとオイルウォーマーの電源を入れる 6. 予約が入るまで休憩やSNS更新 7. 予約の通知を確認する 8. タオルや備品類を確認してセッティング 9. トイレットペーパーを三つ折りに直し、スペアを補充する 10. お客さん用同意書などを準備して待機 |
| --- |

## 来客後のマニュアル

| チャイムが鳴ったら「どうぞ」と言って解除ボタンを押す。  ↓  ボイスレコーダーをオンにする  ↓  お客様がエレベーターで上に上がってきたら玄関のドアを開けて待つ。  部屋の前まできたら「こんにちは、どうぞ」と言ってお部屋にご案内。  ↓  「本日はご来店いただきましてありがとうございます（一礼）  お履物履いて頂いて奥の部屋へお進みくださいませ」  と言ってお客様の前を歩いて施術ルームまでご案内する。  ↓  荷物置き場がある場合は、荷物を置いてもらう。  ↓  施術ルームまで行ったら  「上着お預かり致します」と言ってお客様の背後に回り脱がしてハンガーにかける。  ↓  「お席にお掛けくださいませ」と言ってソファーに座っていただく。  ↓  **「本日はご来店頂きましてありがとうございます。○○と申します。よろしくお願いします。」**  ↓  「本日〇〇分コースでよろしいでしょうか？」  ↓  「〇〇分ですね、かしこまりました。」  ↓  ※時間の変更を希望された場合はグループに連絡をする。  ↓  お茶とおしぼりを用意する  ↓  同意書やカウンセリングシートを書いてもらう  「ご用意してる間に、こちらの同意書とカウンセリングシートのご記入をお願い致します」  ↓  「よろしければおしぼりお使いくださいませ。」おしぼりは必ず広げて渡す。  ↓  飲み物をお客様の前に置く  ↓  カウンセリングしながらトークする。  （お疲れの箇所・施術してはいけない箇所・アロマなどを聞く）  **※同意書の署名を忘れずにしてもらう。**  ↓  同意書とカウンセリングシートを受け取る  「ご記入ありがとうございました。」  ↓  「では会計でございますが、本日は〇〇コースでございましたので、  〇〇円のご用意をお願いいたします」  ↓  「〇〇円お預かりいたします。おつりご用意致しますので少々お待ちくださいませ」  または「〇〇円ちょうど頂きます」  ↓  お釣りは手渡し「〇〇円お預かり致しましたので〇〇円のお返しになります」  ↓  お金を金庫に入れる  ↓  「施術の前にシャワーに入って頂きますので、浴室にご案内いたします。」  お客様の前を歩く。  ↓  脱衣室で  「こちら紙パンツになりますのでご利用くださいませ」  ↓  「ごゆっくりどうぞ」ドアを閉める。  ↓  施術準備をする  {グループに連絡する・オイル準備など最終確認}  ↓  脱衣室の前でお客様を待つ。お客様が出てきたら、  「お疲れ様でした。こちらにどうぞ」施術ルームにご案内する。  ↓  「タオルお預かりします」  ↓  「うつ伏せでお願い致します」  ↓  タオルを掛ける。  ↓  「只今より〇〇分コースの施術を始めさせて頂きます。よろしくお願い致します。」  **タオルの上からストロークしながら施術スタート**。  ↓  施術中、強さ加減や室温調整はこまめに聞く様にする。  ↓  施術が終わったら  「以上で本日のマッサージを終了させて頂きます。ありがとうございました。」  ↓  「オイルを拭きますので少々お待ちくださいませ」  タオルの上から表面をストローク  ↓  （浴室を整える）  **浴室 → ゴミ拾いや使用済みタオルを畳む。**  ↓  「ではシャワーにご案内いたしますので」  スリッパを履かせて差し上げる。  ↓  「ごゆっくりどうぞ」退室。  ↓  **お客様がシャワーに入ってる間に片付けをする。**  {タオルの交換・マットの整理}  ↓  脱衣室の前で待っている。  お客様が出てきたら一礼して「お疲れ様でした」施術ルームにご案内。  ↓  「お掛けくださいませ」席に座って頂く。  ↓  フリートーク（施術の感想など）  ↓  **「改めまして本日のご利用ありがとうございました。またよろしければご利用下さいませ」**  ↓  「ではお見送りさせて頂きます」  ↓  上着を着せてあげる。ドアを開けて先にお客さまを行かせる。  ↓  玄関で「本日はご利用ありがとうございました。お気をつけてお帰り下さいませ」  一礼しドアを開けて**廊下に住民がいないことを確認し**お客様が見えなくなるまでお見送り。 |
| --- |

## お見送り後のマニュアル

### お客様が帰った直後

| 1. ボイスレコーダーをオフにする 2. 洗濯機･乾燥機を回す 3. 浴室の掃除をする（浴室･洗面所の水滴は全てタオルで拭き取る） 4. 脱衣所の備品や消耗品を準備（足拭きタオル、タオル、紙パンツ、歯ブラシ） 5. 施術マットのタオルを変える 6. 部屋の掃除をする 7. グループで受け取った金額を通知する 8. 乾燥機の洗濯物が仕上がっていたら畳む |
| --- |

### セラピスト退出時のマニュアル

| 1. タオルウォーマーやオイルウォーマーの電源を切る 2. ゴミが溜まっていたら、ゴミ捨て場に捨てる 3. 自分の手取り額を引いて、残りの売上げを金庫に保管しておく 4. 電気を消して戸締まりをして、鍵を戻して帰宅する |
| --- |

## トラブル対応

緊急連絡先：

お客さんが怒り気味→謝る

身に危険が生じそうな時→監視カメラの前まで逃げる

スカウト→帰った後にグループで報告

嫌がらせで警察呼ばれた→店に電話で報告と書いてもらった同意書やボイスレコーダーを準備

マンション管理会社の人がきた→友達と名乗り部屋の中には入れず、中は絶対に見せない