## 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