

GOKIGEN接客マニュアル

ビーフィット

GOKIGEN 接客 3原則

①仲良くなること

- ・名前を覚える
- ・自分のことを話す
- ・自ら話しかける

②信頼されること

- ・学ぶ
- ・分からないことは分からないと答える
- ・親身に話を聞く

③与える人になること

- ・次ページ参照

与える人になれ

与える人

- プラス思考
- いつも元気
- いつも笑顔
- 身なりが清潔
- 情熱的
- 夢、目標がある
- 謙虚
- 悪口を言わない
- 他者優先 etc…



人から必要とされる

奪う人

- マイナス思考
- 元気ない
- 笑顔がない
- 身なりが不潔
- 情熱がない
- 夢、目標がない
- いいわけが多い
- 悪口を言う
- 自己優先 etc…



人から必要とされない

身だしなみ



髪

髪型：自由、寝ぐせ×、前髪が目にかからない
髪色：自由 ※派手過ぎない

顔

メイク：薄目（すっぴん×濃いめ×）
男性 髭：×

ユニフォーム

上シャツ：支給ユニフォーム
下シャツ：色は派手でないもの（黒系）
ズボンにしまう
ズボン：動きやすいもの
※スパッツのみ、スパッツプラス短パン可
名札：きちんと見えるところにつける

その他

ピアス：自由 ※お客様にあたる物×
ネックレス：自由 ※お客様にあたる物×
ネイル：自由 ※長い爪×
指輪：自由 ※お客様にあたる物×
ブレスレット：自由 ※お客様にあたる物×
時計：自由 ※お客様にあたる物×
足首アクセサリ：自由 ※お客様にあたる物×
靴下：自由 ※キャラクター×
香水：香りが強いものは禁止

ポイント

- ・お客様に好印象を持ってもらえるように
- ・あいまいなポイントは店長判断に任せる

挨拶

入館時

時間に合わせた挨拶

- ・ 開店～10:59 おはようございます
- ・ 11:00～17:59 こんにちは
- ・ 18:00～閉店 こんばんは

プラス一言（例）

- ・ ビーフィットへようこそ！
- ・ いつも頑張ってますね！

ポイント

- ・ 『ファ』の音で元気よく挨拶する
- ・ やまびこ挨拶

退館時

お疲れ様でした
ありがとうございました

プラス一言（例）

- ・ また来週お待ちしております
- ・ 頑張りましたねー！素晴らしい！

ポイント

- ・ 『ファ』の音で元気よく挨拶する
- ・ 褒める、変化を実感させる一言を言えるとよい
（例：以前より筋力がついてきましたね！）
- ・ やまびこ挨拶

G O K I G E N トーク術

①コントラスト（声の音量、スピード）

- 伝えたいポイントをゆっくり大きな声で話す

②大げさなジェスチャー

- 身振り手振りを使って話す

③質問と投げかけ

- 疑問形を使って話す



トレーニング：①自己紹介をしよう！ ②水を販売してみよう