

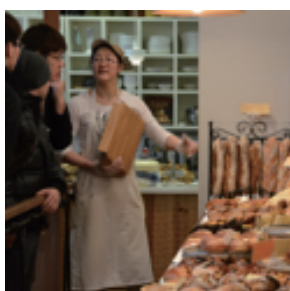
# Ca marche 5つの販売ポイント

## ① Smile ～笑顔で心を込めて～



新人でも、分からない事があっても、動きが遅くても一生懸命な気持ちは必ずお客様に伝わります。接客の基本と言われるだけあって笑顔は本当に大切です。うまく言えないですが、心を込める事で作り笑いとは違った何か生まれます。

## ② Watch ～お客様がご来店されてからお帰りになるまでお客様を良く見る～



基本的に自分がして頂いて嬉しいと感じる事を接客で実践しています。まず、お客様の動きを見ることから始まります。お客様は気になるパンの前では足を止めたり、戻ってきたりするもので、そういった行動から何を求めているか察知します。作業をしながらも背中で雰囲気を感じお声をかけるタイミングを見極めます。伺う時は眼を見て話すというより、眼で聞くように意識しています。お客さんとの距離から考えるとこれくらいが丁度良いと思います。接客しているお客様に気持ちよくお買い物をして頂く為に突き詰めていくと自然に一人一人に合った接し方になります。

## ③ Recommend ～試食を勧める～



珍しい材料の組み合わせのパンがあったり、今日だけの新製品や焼き立てのパンが出たりするので、「売り」とするところを簡潔に伝え、食べて頂く事がお客様にとって一番『納得値』が高いと考えます。

## ④ Talk ～話しかけてみる、知っているお客様を増やしていく～



サ・マーシュは話しかけないとパンを購入できないスタイルではありますが、お客様の欲しいパンをお取りするだけのありきたりなやり取りだけでは不十分だと考えます。サマーシュからパンの美味しい食べ方提案も重要なんですが、焼き立てのパンを目の前に、「いつも、どうやって召し上がって頂いているんですか?」とお客様の食べ方を聞いて情報収集とお客様の距離を縮めています。お客様と仲良くなる事はプラスなことばかりでデメリットは何もありませんね。

## ⑤ Teamwork ～販売員の阿吽の呼吸（連携）が大切～



お客様が多い時も少ない時も販売員全体のポジションを見て、各自やるべき事を考えて行動する。サマーシュの販売スタイルはどうしても人員が多くなるので、お客様が多い時も、少ない時も全体を見渡す力とスタッフへのホスピタリティーが重要になります。勿論、お客様優先ではありますがスタッフ間においても、このタイミングで、これをしてくれたら嬉しい事ってありますよね。

5つのポイントを実践し、目指すは地域に根付いた町のパン屋さん。  
この地域がパンの美味しい食べ方をたくさん知っている生活者で溢れるエリアにしたいと考えています。