

繁盛店のための

「ほめ育」の

ススメ

販促と育成は両輪
年末年始こそ、それを発揮する大チャンス！

(株)スパイラルアップ代表取締役

原 邦雄

1年を通してお伝えしてきた本連載も今回で最後です。お付き合いくださった、誠にありがとうございました。最後は、目前に控えた年末商戦を勝ち抜き、今年を大繁盛で終えるための「ほめる会議・年末商戦版」についてお伝えします。この年末の仕掛け次第で来年以降のお店の売上も変わってきますので、ぜひ導入してもらえればと思います。

ほとんどの飲食店が、年末年始は「勝負時」です。忘年会シーズンに加え、年末の駆け込みや、年が明けてからも新年会で繁忙期は続くと思います。

特に販促をしなくてもお客様がいつも以上に来る状態は、何もして

いないのに販促ができている状態
と言ひ換えることもできるでしょう。

まさに、お店をアピールするチャンス。このタイミングで気に入っても
られれば、リピートや口コミが発生する確率がいつも以上に上がります。
そんなときこそ重要なのが、人材育成です。私は「販促と育成は両輪」と考えています。自転車のタイヤの
ように、二つがきちんと稼働して初めて最大の効果を発揮するのです。

この機を逃さず、年末年始の繁忙が始まる直前に、現場スタッフのモチベーションを一気にアップさせる人材育成をしていきましょう。

とはいっても、大げさなことをする必要はありません。リーダーがき

ちんとスタッフを一つの方向性に向
かせるよう、働き掛けるだけでいい
のです。その方法が、「ほめシート
によるほめる会議」です。

人を加速的に成長させる 魔法の「ほめシート」

ほめる会議のやり方については第
6回で詳しくお伝えしました。でき
ればその内容を実践していただくの
がベストなのですが、年末年始で何
かと忙しいと思いますので、今回は
その短縮版です。「ほめシート」を
渡すだけで効果の出るほめる会議に
ついてお伝えします。

まず、ほめシートですが、これは
「人を加速的に成長させる魔法のシ
ート」です。A4サイズのシート1
枚の中に、心理学と人を自発的に成
長させるオリジナルの要素が詰め込
まれています。

アメリカの心理学者ウィル・シュ
ッツ博士が提唱した「自尊心の三大
欲求」があります。これは「自己重
要感・自己有能感・自己好感」の三
つを指し、これを満たすことで人間
は「認められた」と感じます。

この自尊心の三大欲求それぞれを
満たす言葉が、

●自己重要感Ⅱありがとう

●自己有能感Ⅱすごい・成長したね
●自己好感Ⅱ好きだよ・好感が持て
る

です。ほめシートでは、より相手の
自尊心を満たせるよう、シンプルな
言葉にして表現しています。

さらに、シートの下部には「期待
していること」という欄があります。
ここが人を自発的に成長させるポイ
ントです。「期待していることⅡ課
題やできていない部分」です。誰で
も課題やできていない部分は存在し
ます。ですが、それを「君はここが
ダメ」とダメ出しするだけでは、相
手は自発的に動いてはくれません。
だから「期待していること」と表現
をプラスに換えて伝えるのです。

では、自尊心の三大欲求を満たさ
ずに「期待していること」だけを伝
えるとうなるか。もちろん、これ
もダメです。期待していることは言
い換えると「叱ることもありま
す。

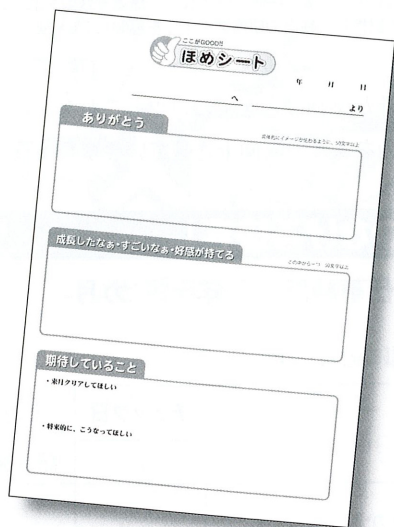
ほめる・叱るには順番とバランス
があります。最初にほめる、それか
ら叱る。そして、バランスは5対1
です。自尊心の三大欲求をしつかり
と満たしてから、期待していること
は一つだけに絞る、これがポイント
です。

ほめシートを使った 「年末商戦版ほめる会議」

次に、年末商戦版のほめる会議のやり方です。やることは一つだけ。ほめシートを書いて渡すだけです。ただし、「書き方」と「渡し方」があります。

まず会議を開くタイミングは、繁忙期が始まる1週間前くらいが目安です。あなたのお店の「ここぞー!」という勝負時に合わせてください。

そして書き方は、必ず「肉筆」で「50文字以上」を書いてください。一人一人のスタッフを思い浮かべて、彼らへの感謝や成長したと思えるところ、好きなところをまとめて、心を込めて書きましょう。肉筆で書くことで、あなたの気持ちがきちんと



相手に伝わります。

もしかすると最初は時間がかかるかもしれませんが、慣れてくると一人10分もあれば書けるようになります。また書きやすい人もいれば、書きにくい人も出てくると思います。

それは、あなたとその人の距離を表しています。今後の良い付き合い方のために見直すポイントにもなるでしょう。

「期待していること」は、今回は年末商戦に勝ち抜くポイントに絞ります。具体的には次の四つから選んでください。

- 入退店の挨拶の店の印象の8割以上が決まる重要な項目
- 年末に売りたい商品・売上の起爆剤となるような目玉商品
- 笑顔で活気のある声・店の雰囲気
- スタッフ間のコミュニケーションの要

● シフトへの貢献・帰省などでスタッフが減りがちな年末年始への対応策

この四つの中から、それぞれのスタッフにあなたが期待していることを選び、どのように応えてもらいたいのかを書き込みましょう。これだほめシートは書きましたね。

続いて、渡し方です。本来であれ

ば、ほめる会議は90分ほどの時間を設け、スタッフ全員に集まってもらって行いますが、年末年始の時期ではなかなかその時間が取れなかったり、集まりが悪かったりするかもしれません。

ベストなのは、全スタッフを一堂に集めて20〜30分くらいのミーティングを行うことです。あなたが順番に一人ずつほめシートを渡します。

渡すときは前に出てきてもらって、あなたが読み上げて手渡しします。一人渡したら全員で拍手をします。一人1〜2分といったところでしょう。

もしも集めるのが難しいようであれば、例えば主婦パートと学生アルバイトでは時間が合わないと思うので、ランチのチーム、ディナーのチームというようにグループを分けるのもあります。やり方は同じです。必ず読み上げて手渡し&全員で拍手です。

繁盛店の第一歩は、 たった1枚のほめシートを 書くことから

冒頭で「販促と育成は両輪」とお伝えしました。

繁忙期でいつもよりたくさんのお客様がお店に来たときに、スタッフ

たちが活気も笑顔もなく働いていたとしたら、お店の悪い評判はいつも以上に広まることとなります。逆に、スタッフが活気にあふれ笑顔で活き活きと働いていたら、良い評判がより広まるようになります。だから販促だけでなく、人材育成もセットでやる必要があるのです。

年末年始が勝負時なのは、単に売上の問題だけではありません。この時期のお店の姿次第によって、3ヵ月後にどれだけのお客様が返ってくるかが変わります。これが繁盛店への第一歩です。

その第一歩を担っているのが、あなたが書く、たった1枚のほめシートです。私のクライアントの飲食店の多くは、今や繁盛店として過去最高の業績を実現していますが、どこも最初は1枚のほめシートを書くところから始めてもらっています。

もしもあなたがほめシートを書いて、お店が変わったり売上が伸びたとしたら、私にとってこんなうれしいことはありません。1年間の連載を続けたかきがあるというものです。伝えるべきことは全て伝えました。あとはあなたに行動していただくだけです。どうぞ、ほめ育を通して繁盛店をつくり上げてください。



はらくにお (株)スパイラルアップ代表取締役、(一財)ほめ育財団代表理事。大手コンサルタント会社で活躍後、飲食店の洗い場で4年間住み込み修行。多数の現場で培った経験と、脳科学・心理学をミックスした教育メソッドは、大人だけではなく幼児教育にも活用できるとして、国内外200社に導