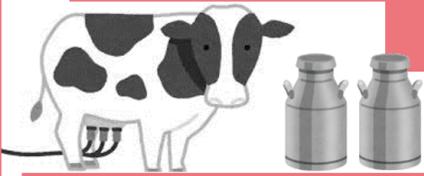


# 令和2年度 販売マニュアル作成

## ～販売所の基盤作り～



食品流通科3年 【マニュアル班】

### 目的

新しい販売所を作るにあたり、外部のお客様を受け入れるようになるため、すべてのお客様に対して平等かつ丁寧に対応できるようにする。そのため、販売員の対応の仕方を統一する。

#### 【年間予定】

月	活動内容
6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>販売マナーについて調べる</li> <li>チェックシート作成</li> <li>販売調査</li> <li>マニュアル作成（話し方、身だしなみ、パーソナルスペース、ソーシャルディスタンス）</li> </ul>
7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>接客のNGマナー</li> <li>感染予防の足跡作成</li> <li>足跡、注意事項の貼り付け</li> <li>掃除の仕方</li> <li>お金の受け渡し方</li> <li>先生に提出、直し</li> </ul>
8月	
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>足跡（動物）作成、貼り付け</li> </ul>
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>中間発表</li> </ul>
11月	
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアル完成</li> </ul>
1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>課題研究発表</li> </ul>

表1.年間予定

### これまでの取り組み・成果と課題

#### ● 今の販売方法の現状把握

今の販売方法の現状を把握するために、放課後の販売時に下の項目について調査した。

#### ＜実施内容＞

- 身だしなみ（爪の長さ、髪の毛、制服）
- 声（大きさ、挨拶、話し方）
- 言葉遣い（敬語）



写真1.現状調査の様子

#### 販売チェックシート

月 日 ( ) 名前

#### ＜身だしなみ＞

・爪の長さは適切か。	はい・いいえ	人
・髪はしばってあるか。	はい・いいえ	人
・前髪は目にかかっていないか。	はい・いいえ	人
・制服は正しく着用しているか。	はい・いいえ	

図1.チェック内容

#### ＜成果・課題＞

- 販売方法の現状を把握することができた。
- 今までの販売方法が外部の方を接客するのに適していないこと。
- 販売、接客時のマナーに個人差がある。
  - 基本の挨拶（いらっしゃいませ、ありがとうございます等）、声が小さい、販売員という意識が足りない、平等に接客ができていない、身だしなみが整っていないなど出ていない人が目立つ。

#### ● 販売マニュアル作成

販売所のテキストをもとに、以下の項目の販売マニュアルを作成した。

#### ＜実施内容＞

- 販売に関するマナーや全体の流れ（身だしなみ、言葉遣い、話し方、姿勢、表情）
- 販売所の掃除の仕方（表の作成）
- クレーム対応
- お金の受け渡し方
- 販売日誌の書き方
- 商品の数え方
- 販売、接客のNGマナー



写真2.マニュアル作成

#### ＜成果・課題＞

- 高校生らしさがない（自分たちだけで対応しようとしている）。
- もっと見やすくする（文字サイズやレイアウト等）。

#### ● 感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策を強化するため、ソーシャルディスタンスを守るための印を作成し、販売所の前のお客様が並びところに貼った。

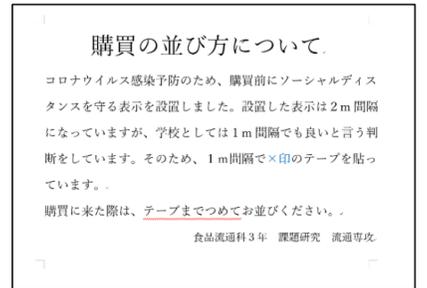
#### ＜実施内容＞

2m間隔で足跡の印を、1m間隔でテープの印をつけた。

→購買付近に販売時の並び方についての注意事項を書いた紙を貼った。



写真3.足跡の設置



#### 購買の並び方について。

コロナウイルス感染予防のため、購買前にソーシャルディスタンスを守る表示を設置しました。設置した表示は2m間隔になっていますが、学校としては1m間隔でも良いと言う判断をしています。そのため、1m間隔で×印のテープを貼っています。

購買に来た際は、テープまでつめてお並びください。

食品流通科3年 課題研究 流通専攻

図2.注意事項

#### ＜成果・課題＞

- 印を動物の足跡にするなど工夫ができた。
- ソーシャルディスタンスの注意事項を書いた紙を見ていない人が多い。

### 考察・まとめ

#### ＜販売方法の現状把握＞

- 販売方法に個人差があり、外部の方を接客するのに適していない。
- 校外での販売回数が少ないため、慣れていない生徒が大半だと考えられる。
- 今後販売所ができた際に、お客様とのトラブルにつながりかねない。

販売員の接客の仕方を見直し、全員の意識や接客方法を統一する。

#### ＜感染症対策＞

- 注意事項を書いた紙を見ていない人が多い。
- 紙が貼ってあることに気づいていない。
- 注意事項の紙が目に入りにくいと考えられる。

字の大きさやレイアウトを工夫し、各クラスに配布する。

### 今後の活動計画

#### 【年間計画】

月	活動内容
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>足跡（動物）の作成</li> <li>マニュアルの文字の大きさ</li> <li>マニュアルの目次</li> <li>商品説明の作成</li> <li>販売調査</li> </ul>
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアルまとめ</li> </ul>
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアル完成（初め）</li> </ul>
1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>課題研究発表</li> </ul>

表2.これからの予定

#### ＜販売方法＞

- 接客の仕方を統一
  - 販売方法…販売マニュアルを見せる（販売所に設置する）。
  - 身だしなみ…チェックシートを作成する。

#### ＜販売マニュアル＞

- マニュアルの文字の大きさ
  - 先生に少し大きいと指摘を受けたので文字を小さくし内容を深める。
- 商品説明の作成
  - 販売時にお客様に全員が商品についての説明ができるようにする。
- マニュアルの目次
  - 確認したい内容がすぐにわかるように。

#### ＜感染症対策＞

- 足跡（動物）の追加
  - 毎回同じ足跡だと飽きてしまうため新しいパターンを考える。