

大型スーパーマーケットの日用品売場に勤める山田は、朝礼に出席するために、二階フロアーへ向かった。

「おはようございます。時間になりましたので朝礼を始めます。最初に店長からのお話があります。店長、よろしく願います」

「おはようございます。先週から始まった売り尽くしセールも、今日で七日目に入りました。売上の方は、現段階で昨年度よりも二、四％上回っているという報告がありました。中でも日用品や輸入アクセサリーなどの、単価七百円位のものから二千円位迄の商品の売上が伸びています。セール期間はあと四日間ありますが、各売場とも棚卸を徹底し、商品をどう店頭に出していくかをマネージャーともども、よく検討するように願います」

「ありがとうございます。では次に野沢部長から一言願います」

「おはようございます。各売場とも忙しい毎日が続いていると思いますが、気を引き締めて頑張ってください。忙しいと心に余裕がなくなり、言動が自己中心的になる恐れがあります。そして、それが顕著に出るのが接客態度です。お客様と接する時には、どんな状況にあつても平常心を忘れないで下さい。ほんのささいな感情の行き違いが信用問題にかかわるのは、よくあることです。ごく基本的なことではありますが、どうかこれらを忘れないように願います」

野沢の話が終わると、各売場責任者から昨日の売上報告が行われた。

「それでは最後に、接客の五大用語を読み上げてもらいますが、今日は日用品売場の山田さんをお願いしたいと思います。皆さん後に続けてください。では山田さんお願いします」山田は前に出ると、大きな声で接客五大用語を読み上げた。

「いらつしゃいませ(いらつしゃいませ)、ありがとうございます(ありがとうございました)」「(ありがとうございました)、少々お待ちくださいませ(少々お待ちくださいませ)、大変申し訳ございません(大変申し訳ございません)、またのお越しをお待ち申し上げます(またのお越しをお待ち申し上げます)」

「山田さん、ありがとうございます。では、開店二十分前になりましたので、皆さんそろそろ売場の方へお戻りください」

売場に戻ると、売場責任者から今日一日の仕事の指示が出された。

「それぞれの持ち場ですが、一番レジに前田さん、二番レジに横井さん、三番レジには三沢さんが入ってください。永野君、武藤君、三田君、西川君は、品出しと商品整理をお願いします。混み具合によってはレジの包装に回るようにしてください。中野さんと山田君は発注をお願いします。矢野君は今日一日バックルームで私の仕事を手伝ってください。アルバイトの前田さんと横井さんは四時までですね。四時から八木さんと中村さんが交代で入りますのでよろしく願います」

店員たちがそれぞれの持ち場に着くと、間もなく店内には開店を告げる爽やかなメロデーが流れ始めた。