



マニュアルの導入手順





◆ 一人目から導入するケース

採用時にマニュアルがあることを伝える



理解しないままに雇用に進んでしまうと
先々でマニュアルとスタッフの正義がぶつかってしまう

マニュアルを提供することでどのようなメリットを得ることができるのか
加えてマニュアルの枠組みから外れた行為はできないことも
理解していただいた上で採用に進むようにする



◆ すでに雇用している状態から導入するケース

スタッフに対してマニュアルを導入する意図を伝える

導入に対して抵抗を感じるスタッフがでる場合もあるため、
マニュアルの必要性を伝え、理解してもらえるように努める



◆ 導入までのステップ

STEP1

マニュアルの必要性を説明する

STEP2

マニュアルを印刷し、ファイルに保存する

STEP3

スタッフにマニュアルを熟読させる

STEP4

20~30人のモデルで練習する



注意点

マニュアル導入を焦るとスタッフやお客様から反発が生まれる



STEP1 マニュアルの必要性を説明する



マニュアルを導入することは今までの会社の方針を変えるということ

- マニュアルを導入することによるお客様へのメリットや社員に対するメリットもしっかりと伝え、理解してもらう



STEP2 マニュアルを印刷し、ファイルに保存する



マニュアルを印刷の上、ファイル化して社員一人一人に持たせる

- 基本的にマニュアルは社外への持ち出しを禁止とし、仕事とプライベートのメリハリをつけるようにする



STEP3 スタッフにマニュアルを熟読させる



スタッフにマニュアルを配布したら完全に理解できるまで熟読させる
原則就業時間中に習得させるように徹底



STEP4 20～30人のモデルで練習する



習得を確認したら20～30人のモデルでマニュアル通りに動けるか確認します

あくまで20～30人は目安

できるようになるまで入客はNG

- 今回お伝えしているのは店舗内の接客を想定したマニュアル
 - ビジネスモデルに合わせてアレンジをおこなう



◆ 注意点



マニュアルを導入することで
今の上手くいっている仕組みが壊れる危険がある
導入を焦らずに感情を紐解きながら慎重に進める