

《 マネージャー / マニュアル 》

大項目	定義(目的)	小項目
組織作り	<ul style="list-style-type: none"> ・オーナーの意向(コンセプト)をよく理解して、下のスタッフに共有/徹底させる。 ・そのためには、食事に行ったりして話し込む機会を多く作る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンセプトの共有 ・サービス集団 ・戦闘集団 ・オーナー代行 ・報連相
計画/目標管理	<ul style="list-style-type: none"> ・計画を立てる日程のきっかけを言い出す。 ・判断基準となるデータ(実績数字、情報等)を元に、原案を作成して提供する。 ・計画の立案から実践の管理/フォローまで 	<ul style="list-style-type: none"> ・中/長期計画 ・年度計画/行動計画作成 ・PDCAサイクル管理 ・新店舗計画
業務管理	<ul style="list-style-type: none"> ・営業面以外がスムーズに、効率的に、落ち度の無い様に運営される様に、付帯要素を整える。 ・スタッフが働き易く、やる気の出る環境をルール化し、整える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内外装 ・データ管理/資料管理 ・議事進行/コメンテーター ・働きやすい環境作り ・店舗管理(火の用心) ・経費管理 ・規定類の策定・維持 ・材料コストダウン ・スケジュール管理
フロア管理	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様が快適に過ごせる環境を整える。 ・効率良い仕事ができるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フロアマネジメント ・ヘルプ管理 ・雰囲気作り ・時間意識(スピードアップ)
人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ・心、接客、技術の教育方針の設定作業を行う。 ・コンセプトが発揮(実践)出来る人材に育てる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・心の教育/精神管理 ・個人能力の向上 ・技術向上 ・接客向上 ・適正人事 ・公私の区別 ・リーダーシップ
販売促進	<ul style="list-style-type: none"> ・外に向けてサロンをアピール出来る要素を構築する。 ・また、スタッフにそれらを認識させ、実践させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マーケティング戦略 ・ニーズ分析 ・地域情報把握 ・ブランド戦略 ・新メニュー開発 ・料金設定 ・SP企画 ・売りスタイル作り ・情報収集
スタッフ管理	<ul style="list-style-type: none"> ・やる気の出る環境を準備する。 ・細かいフォローにより、常にスタッフの状態を把握しておく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・採用管理 ・健康管理 ・勤怠管理 ・問題処理 ・面談
顧客管理	<ul style="list-style-type: none"> ・サロンコンセプトがお客様にどれほど受け入れられているのかを知って、その反応に対応していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・熱烈ファン作り ・顧客データチェック ・集客行動 ・苦情(クレーム)処理
交際	<ul style="list-style-type: none"> ・店の認識・イメージアップをはかる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・式典準備~進行 ・冠婚葬祭 ・外部折衝 ・近所付き合い