

【飲食店のためのパート・アルバイト 100%戦力化講座】目次

はじめに

第1章

まずは、リーダー自身の意識改革から始めよ！

それは、店の「人不足」ではなく、リーダーの「器不足」ではないのか？

「上限の壁」をつくっているのは、実は、リーダー自身なのです！

言ってはいけない言葉 『当たり前のことを当たり前に行いなさい』

言ってはいけない言葉 『経営者になったつもりで仕事をやれ』

言ってはいけない言葉 『ホウ・レン・ソウを徹底しなさい』

言ってはいけない言葉 『去る者は追わない、代わりはいくらでもいる』

何はともあれ、すべてにおいて「商人の心」を忘れるな！

第2章

「採用のポイント」

大切なのは、「採用数」よりも「面接数」、応募者全員に必ず会うこと！

採用は、「人数」ではなく「時間」で考えて「職場環境」を築き上げる！

あなたの「面接力」は当てにならない？

「良い人を採用する」のではなく、「良くなる人を採用」する！

教えていないことは、できていなくてもこれから教えばいい！

「経験者」「未経験者」「友達同士」は、どう判断する？

店の「笑顔」が一番の求人広告！

面接は分1本勝負！

不採用の人に対する配慮も大切！

もちろん、採用者に対する配慮も大切！

第3章

「辞めさせない環境づくりのポイント」

人「手」不足と言っているうちは、人は定着しない！

採用から7回目の勤務までの「構い方」で離職率は大幅に低減できる！

明るく迎えて、楽しく送り出す！

新人にとっての労働環境とは？

第4章

「育成のポイント」

いまこそ、基本的な育成のスタンスを改めよう！

1つ先のテーマのない店は、アルバイトの成長が止まる！

採用の時から「仕事の卒業の日」を頭に入れた育成計画、採用計画を立てる！

ベテランアルバイトの育て方で店のレベルが決まる！

効果的な育成をするために「教育係」を育てるよりも、「お手本」を育てよ！

「人が変わるポイント」を押さえる！

「お手本になってあげて」という言葉には、魔法の効果がある！

これからのコミュニケーションは『エン・ドウ・マメ』

「エン」 遠慮させない環境づくり

「ドウ」 どうした？

「マメ」 マメに対話の場を設ける

人材育成の最初のボタン

第5章

「戦力化のポイント」

「同思異業」の集団をつくれ！

「ピラミッド型」から「ダーツ型」の組織をつくれ！

「スムーズ」から「チャームング」への意識改革

キーワード

ホ・タ・テ・カ・ウ・ジ・カン

「ホ」 褒める

「タ」 断ち切る

「テ」 照れない

「カ」 構う

「ウ」 嘘をつかない

「ジ」 実現グセ

「カン」 感謝の表現

クレームの対応力で店の実力がわかる！

第6章

「評価のポイント」

評価とは、アルバイトの点数をつけることではない！

評価とは、「ビジョンとのすり合わせ」である！

モチベーションを上げる評価制度とは？

あなたの店は、「お客さまの来店」を喜ぶアルバイト集団か？
評価すべきは、マニュアルより「商魂」である！
評価されるアルバイトも、あなたを評価している！
アルバイトに点数をつけさせる勇氣！
9つのストライクゾーンを明確にせよ！

第7章

「お客から支持されるポイント」
バーチャルな夢だけでは、アルバイトは動かない！
「結果管理」思考を捨て、「状態管理」思考を持て！
優秀な飲食店は、お客の「顔」が読める！
注文を受けた時こそ、「感謝の表現」を！
ところで、アルバイトの皆さんは、店のファンですか？
「固定客」ではなく、お客の「固定店」になれ！
「共感点調査」で繁盛店の匂いを吸収せよ！
なぜ、お客の「審査」が終わる前にパフォーマンスをしないのか？
飲食店は、人の成長に合わせて成長する！