

## 【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！