■ 接　遇　の　心　構　え ■

―コミュニケーションをスムーズにするために―

1．挨　拶

おはようございます。こんにちは。こんばんは。さようなら。
お元気ですか。ご機嫌いかがですか。お久しぶりです。じゃあ､またね。

挨　拶
↓　→　相手に迫る　　【ﾎﾟｲﾝﾄ】苦手な人、声のかけにくい人にこそ
心を開く　　積極的に声をかけましょう。

2．印　象

人に好かれる第一印象
見た目の感じ …　５５％　（容貌、表情、服装、仕草、雰囲気）
話す時の声　…　３８％　（大きさ、高低、トーン、響き）
話した言葉　…　７％

3．話　し　方

⑴　感じよく　…　肯定的に、明るく、はきはきと、笑顔で
⑵　わかりやすく …　相手にわかる言葉を使う（相手の位置に立って）
相手が理解しているか時々確認する
（ ＋ 気配り、ゆとり、丁寧さ）

※叱る時のポイント　1. 冷静になる
2. 事実に基づいてしかる　（自分の考えを脇に置く）
3. いもづる式はダメ（一時に一事）、 関係の無い事は言わない
4. 最後には励ます　（いい所、プラスのﾌｨｰﾄﾞﾊﾞｯｸも付け足す）

4．聞　き　方

⑴　最後まで聞く　（話しをさえぎって自分の主張を優先しない）
⑵　白紙で聞く　（先入観を持たない、自分の考えは一旦脇に置く）
⑶　真意を聞く　（言葉の奥を探り、本当は何を言いたいのかを聞く）

5．接　遇　の　５　つ　の　心

感謝の心　…　ありがとうございますの心
親しみの心　…　あなたと近づきたい、親しくなりたいという心
お役立ちの心　…　あなたのお役に立ちたいという心
認識の心　…　あなたのことを知っています、わかっていますという心
お詫びの心　…　すみません、ごめんなさいという心