

熊本いいくに会 笑顔発見塾～接客セミナー～

開催日時：2006年5月16日(火) 18:30～20:00

開催場所：熊本県民交流館パレア会議室8にて

参加者：約40名(ニューコ・ワン株式会社 矢部ゴルフ 株式会社ヒライ 山一観光
熊本県民葬祭 株式会社桃 株式会社シアーズホーム 株式会社キュー
ネット 株式会社近代経営研究所 医療法人田中会田中病院)

講師：社員教育インストラクター 山本直子氏

今年度2回目となる笑顔発見塾。今回は「接客セミナー」として、社員教育インストラクターの山本直子氏を講師に、基本的な接客や、お客様に喜んでいただけるサービスを提供する上で重要な考え方などを、ロールプレイングをしながら学びました。

まずは知識と行動が伴う「知行一致」についてのお話。
知行一致 = できなければ知らないことと同じ = できることがその人の知っていることのすべて
ということです。知っていても、行動に示すことができれば、周囲の、お客様のお役には立てないんですね！



自然にできる = 体得する
呼吸をするがごとく、自然にお客様を迎える姿勢や言葉、表情ができていう状態を、いかに作れるか、それができるようになるまでには、かなりの時間と習慣付ける必要があります。
みなさん、必死に講座を受けている様子。サービス業の方でなくても、とてもいい勉強になりますね！
とにかく周囲の人に「ありがとう！」と言われる人になりましょう！

さて、お客様から見て一番気持ちのいい姿勢とは？
一番気持ちいい挨拶とは？体得するために、実際にやってみましょう！と、ロールプレイングのスタートです。
まずは立ち姿勢から。お客様との距離は？手の位置は？手の組み方は？と、明るく厳しいチェックが入ります！



それからお辞儀の練習！背中に棒を当てて、頭と背中と腰とお尻が離れないように…結構難しいですよ！みなさんも是非挑戦してみてください！

「ありがとうございました！」と言葉を発してからお辞儀をする分離礼(最敬礼)を皆さん、しっかり覚えましたね！



<メラビアンMerabianの法則>をご存知でしょうか？

第1印象は、以下の3つの要素から決定付けられるそうです！

身だしなみ・表情・態度・・・55%

声の調子・口調・スピード・・・38%

言葉遣い・敬語・話題・・・7%

いかに、見た目や声の聞いた感じが第1印象に左右されるか、これで分かりますね！みなさん、明るくハキハキ元気な声と笑顔で、周囲の方に接するようにしましょう！

さて、続いては言葉の勉強です。

尊敬語、丁寧語、謙譲語、間違っまちがって使っていませんか？

間違いやすい例を挙げて、皆で設問を解いてみましょう！

「様でございますね、いつもお世話様になっております」

さて、どこが間違っているのでしょうか・・・？



さて、みなさんで答え合わせ！

「様」と来たら、迷うことなく「いらっしゃいます」とその後続きます。

また、「様」と来てその後「様」と続くのは違和感がありませんか？

ということで、「様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。」

が、正しい言葉遣い、表現です！この様な設問が全部で12問！みなさん、今後の言葉遣いには気をつけましょうね！



それから席次についても教えていただきました！

入り口より遠い、快適で安全な場所から上席が決まります。

車の場合や列車の場合など、様々な場合における席次を

勉強しました！



最後にお茶の運び方、出し方。なかなか実践する事のない方も多いかも知れませんが、いざ！という時のために、知っておくと大変役に立ちます！

置く場所や気をつけることなどを実際に山本氏が見せてくださいました。

また、お茶だけではなく、何か物を差し上げる時や受け取る時には必ず胸高で！というルールも教えていただきました。相手をいかに気遣い、それを行動に表せるか、それが一番大切ですね！

さて、本日の司会は吉仲さん！いつもお世話ありがとうございます！

みなさん、本日学んだ事は、知識にするのではなく、行動にまで結び

つけることで、始めてお客様、周囲の方のお役に立てるということを

忘れず、ぜひ、会社に戻られても実践されてくださいね！



本日は、短い時間で内容も盛りだくさん！大変お疲れ様でした！

今後も、笑顔発見塾は様々な形式で開催していきます！まだ参加された事のない方は

是非一度、参加された方は、また異なった内容をお楽しみいただけますので、是非、ご

参加ください！皆さまのご参加を心よりお待ちしております！