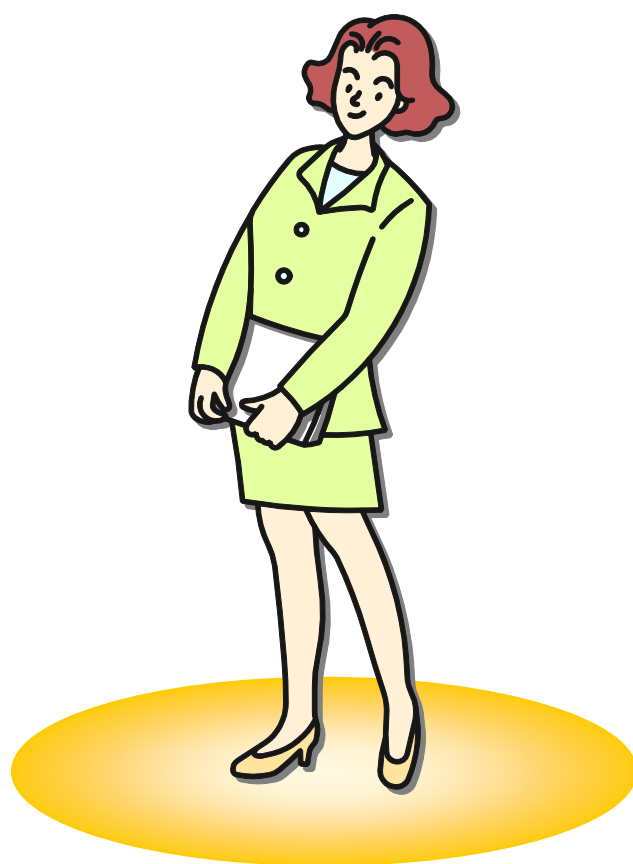


# インストラクター養成研修



# ● CSとは

## お客様満足とは

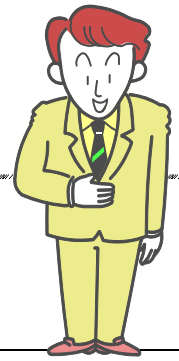
お客様満足とは…

---

あなたが考えるお客様満足とはどのようなものですか？

## 企業イメージ

# ● 第一印象の大切さ



## 面談

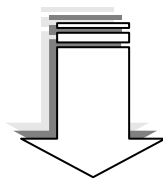
### メラビアンの法則

人は他人に何かメッセージを伝えようとするときには、通常次の三つの要素でコミュニケーションしています。つまり、人間関係における三要素とは…

- ① 言葉 (話の内容)
- ② 話し方・言い方 (声・調子・高低など)
- ③ ボディランゲージ (態度・姿勢・身振り・顔つき・外見・視線)

それでは三要素のうち、それぞれどれくらい重要かということを考えてみましょう。

	あなたの予想は	メラビアンの法則
① 言葉 話の内容	%	7 %
② 話し方	%	38 %
③ ボディランゲージ	%	55 %
	100 %	100 %



## 電話

電話では相手の姿が見えないので、ボディランゲージでの印象を与えることができません。つまり、二要素（全体の 45 %）により第一印象を決定しています。

	あなたの予想は	メラビアンの法則
① 言葉 話の内容	%	16 %
② 話し方	%	84 %
	100 %	100 %

表情



MEMO

# ● 身だしなみ



## 身だしなみチェックシート

項 目	評 価		
	2	1	0
① 髪型は清潔感が感じられ、すっきりとまとまっているか。	2	1	0
② 髭の剃り残しはないか。健康的な薄化粧であるか。	2	1	0
③ 体臭・口臭の予防をしているか。	2	1	0
④ 袖口・襟元は汚れていないか。	2	1	0
⑤ 爪は伸びすぎていないか。	2	1	0
⑥ 靴下の色目は洋服にマッチしているか。	2	1	0
⑦ よく磨かれた靴を履いているか。	2	1	0
⑧ 清潔なハンカチを持っているか。	2	1	0
⑨ 洋服は手入れの行き届いたものを着用しているか。	2	1	0
⑩ 装いは全体的に好感を与えるものか。	2	1	0
合 計	/20点		

## 身だしなみチェックポイント

- ① 髪はすっきりとまとめる。

---

- ② 制服・スーツは正しく美しく着用する。

---

- ③ 体臭・口臭の予防をする。

---

- ④ 袖口・襟元の汚れに気をつける。

---

- ⑤ 足元に気をつける。

