

ビジネスマナーフォローアップ研修



● 第一印象の大切さ



ボディコントロール

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	_____ %	_____ %
② 話し方	_____ %	_____ %
③ ボディランゲージ	_____ %	_____ %
	100 %	100 %

身だしなみチェックシート

項目	評価		
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		

● あいさつ・お辞儀・笑顔

※ 本資料は、サービス業の接客マナーを学ぶための教材です。著作権は、株式会社エスエスエスに帰属します。

あいさつの重要性

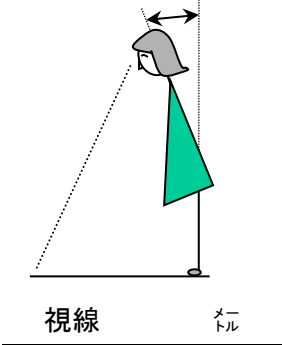
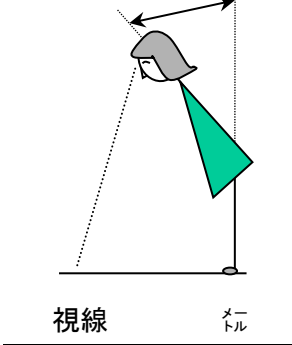
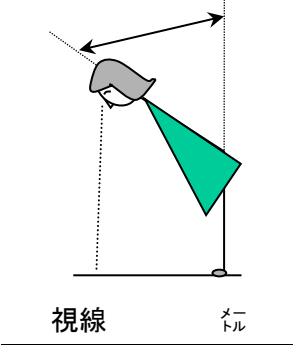
感じのよいあいさつのポイント

あ
い
さ
つ

表情

目
口

お辞儀のしかた

<p>会 釈</p> <p>「失礼いたします」 「いらっしゃいませ」</p> <p>角度 度</p>  <p>視線 メー トル</p>	<p>敬 礼</p> <p>「ありがとうございます」 「申し訳ございません」</p> <p>角度 度</p>  <p>視線 メー トル</p>	<p>最 敬 礼</p> <p>「誠に申し訳ございません」 「誠にありがとうございます」</p> <p>角度 度</p>  <p>視線 メー トル</p>
---	---	---

魅力的な笑顔の作り方

笑顔は接客活動の中で大切な技術です。『ウエルカム』のサインを込めた微笑みでお客様を迎えましょう！

Lesson 1 []

- ポイント
- ① リラックス
 - ② 腹式呼吸
 - ③ 手をしっかり握る(息を吸いながら)
 - ④ 手を開きながら息を吐く

Lesson 2 []

- ポイント
- ① 額のマッサージ
 - ② 目の運動
 - ③ 口の体操
 - ④ 割り箸を使って口角を上げる

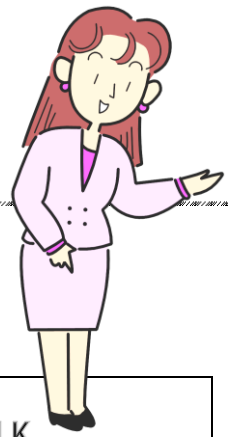
Lesson 3 []

- ポイント
- ① 口をしっかりと動かす
 - ② ハッハッハッ

Lesson 4 []

- ポイント
- ① ラッキー
 - ② 30秒キープ

● 来客対応のポイント



受付のポイント

LOOK

SMILE

TALK

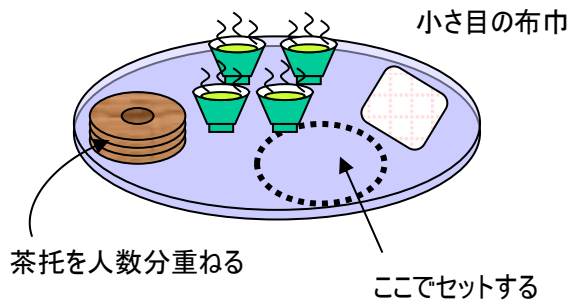
- ① 身だしなみを整える
- ② 笑顔で対応する
- ③ 迅速に取次ぐ

ご案内の仕方

- ① 方向を示す手は手の平全体で示す
- ② お客様の2,3歩斜め前を歩く
- ③ お客様の座る席はきっちりと指示する

お茶の出し方

(お茶の出し方)



髪はまとめる

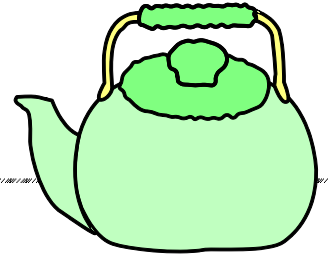
お盆を5センチ正面からずらして会釈する。

指は清潔に

「いらっしゃいませ」
「失礼いたします」
と言う



● お茶の入れ方



準備

- ① 手はきれいに洗っているか。
- ② 制服にゴミやほこりがついていないか。
- ③ 湯呑みは清潔であるか。
- ④ 湯呑みにひびが入っていないか。
- ⑤ 湯呑みの口はかけていないか。
- ⑥ 茶托は洗ってあるか。
- ⑦ お盆もきれいにしているか。
- ⑧ ふきんはきれいで清潔か。
- ⑨ 髪の毛が前にたれたりしていないか。

このように細かく注意をします。

お茶の入れ方

- | | | |
|----------------------|------|--|
| ① 湯呑み・急須 | ———— | 温めておく |
| ② お茶の葉 | ———— | 多くならないようにする |
| ③ お湯の温度 | ———— | ふつうは 80 度くらい。
番茶・ほうじ茶は 100 度, 玉露は 70 度。 |
| ④ 数が多いとき | ———— | 少しずつまんべんなく注いで濃さを一定にする |
| ⑤ 最後の一滴まで、注ぎきる | | |
| ⑥ お茶は湯呑み茶碗に七分目ぐらいにする | | |

