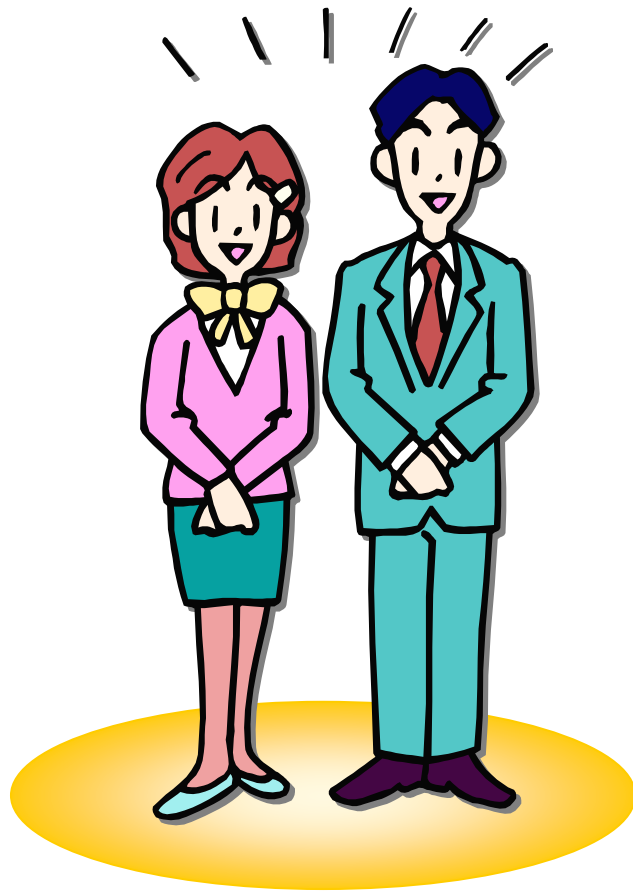


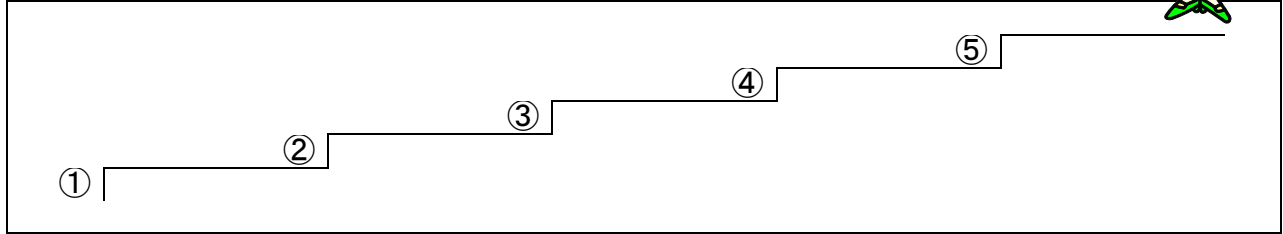
# 社会人基礎研修



# ● 第一印象の大切さ(表情・動作)



## なぜビジネスマナーが必要なのか



## ボディコントロール

### メラビアンの法則

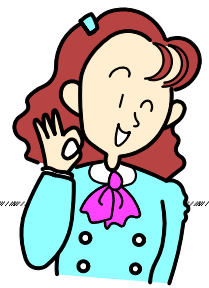
人は他人に何かメッセージを伝えようとするときには、通常次の三つの要素でコミュニケーションしています。つまり、人間関係における三要素とは…

- 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

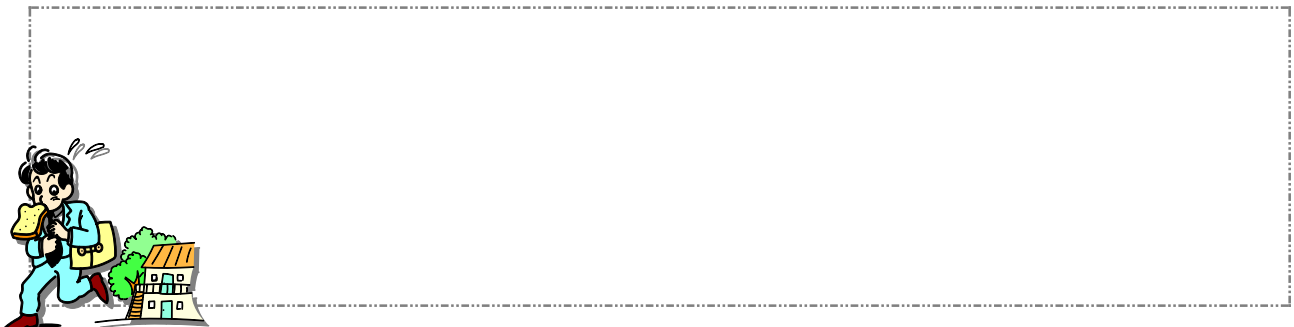


## 身だしなみチェックシート

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		

## 身だしなみチェックポイント

① 制服・スーツは正しく美しく着用
② 髪はすっきりとまとめる
③ 体臭・口臭の予防をする
④ 袖口・襟元の汚れに気を付ける
⑤ 足元に気を付ける



# ● あいさつ・お辞儀・笑顔



## 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><b>会 釈</b> 「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><b>敬 礼</b> 「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><b>最 敬 礼</b> 「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

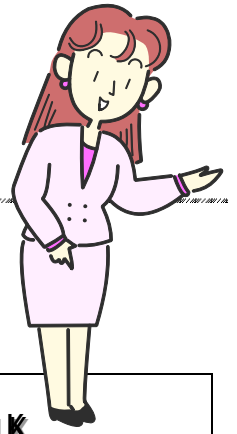
Lesson 3    [                      ]

- 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)

茶托を人数分重ねる

小さ目の布巾

ここでセットする

髪はまとめる

指は清潔に

お盆を 5 センチ  
正面からずらし  
て会釈する。

「いらっしゃいませ」  
「失礼いたします」  
と言う