



接客研修

●第一印象の重要性

どうしてビジネスマナーが大切なのか？



あなたは、カウンターにいる女性のどちらに声をかけますか。
ビジネスはマナーによって全て決まるわけではありませんが、マナーはビジネスにおいての
きっかけや良いコミュニケーションをつくる上での大切な役割を果たします。

マナーとルールの違いを考えてみましょう。

ルールとは・・・ **明確な規制があり、破ればなんらかの処罰があるもの。**

マナーとは・・・ **明確な規制がなく、あくまでも個人が自発的に守るもの。**

◆ あなたが今まで見たマナーが悪いと思う人の行動を書いてください。

①

②

③

④

⑤

第一印象の重要性理解

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、通常は以下の三つの要素でコミュニケーションをしています。

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。

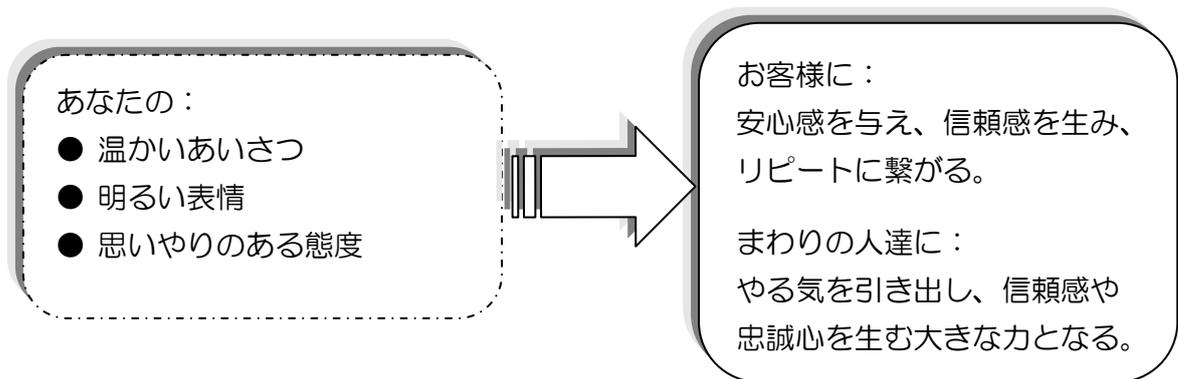
| | あなたの予想は | メラビアンの法則 |
|-------------------------------------|---------|----------|
| ① 言葉（話の内容） | _____ % | _____ % |
| ② 話し方（声・調子・高低など） | _____ % | _____ % |
| ③ ボディラングージ （態度・姿勢・身振り・顔つき・外見・視線） | _____ % | _____ % |
| | 100 % | 100 % |

あいさつ・笑顔の効用

人間関係の第一歩はあいさつから始まります。「挨拶」には心を開く、「挨拶」にはその心に迫るという意味があります。その場の状況にあった『あいさつ（挨拶）』をスムーズに使いこなすことがビジネスの基本です。

◎ あなたのあいさつや笑顔でお客様に安心感を与える

◎ あなたのあいさつや笑顔で職場やまわりの人達のやる気も満点



～ポイント～

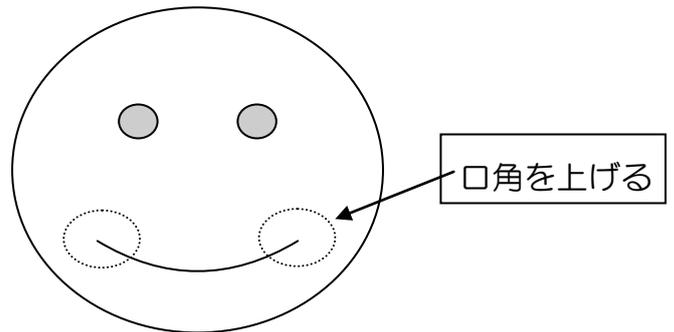
1. 自分から先に
2. 元気に大きな声で
3. 笑顔とアイコンタクトで
4. +αの言葉を添えて

明るい表情・笑顔の作り方

“表情”の与える印象度は高く、“笑顔”は、相手の警戒心・緊張感を解きほぐします。また、相手の方への敬意、ビジネスパーソンとして人と接するときの、プロ意識を表現するものでもあります。笑顔の雰囲気は、まわりに共感的なムードを生み出していく上で役立つものです。あなたの笑顔でお客様や職場の人たちのやる気もアップします！さらには笑顔の人間には、多くの情報・協力も集まってきます。

～ポイント～

1. 口角を上げて
2. 優しい目元で
3. アイコンタクトも忘れずに



1. 笑顔はあなたの愛情を相手に伝えるもっとも近道である。
2. 笑いは伝染性を持っている。
だからあなたの笑いが相手の笑いや快感を誘発する。
3. 笑いは二人を隔てる分厚い壁をも容易に取り除き、心の扉を開く。
4. 笑顔は信頼関係を築く第一歩であり、心の友を作る。
5. 笑いのないところに成果のある仕事はない。
6. 笑顔は悲しみや不安を取り除き、また難局を切り開く。
7. 多くの笑顔を自分のものにすれば、それが逆に相手の心の状態を知る手がかりになり、相手の笑顔が何を意味するのかを洞察することができる。
8. 赤ちゃんの笑顔に近い笑顔が最も美しい。
9. 笑顔は自分のコンプレックスを取り除き、自分の足りないところを十分に補う。
10. 笑顔は健康を増進し、活力を増す。

《好感を与えるあいさつ》

| 言葉 | こんな気持ち表現しましょう |
|------------------|-----------------------------|
| おはようございます | 明るく爽やかで、前向きな印象 歓迎している気持ち |
| ありがとうございます | 感謝の気持ち |
| はい、かしこまりました | 責任感を表す気持ち |
| お待ちくださいませ | 恐縮な気持ち |
| お待たせいたしました | 感謝の気持ち 恐縮な気持ち |
| 恐れ入りますが、～ | お願いする気持ち |
| またのお越しをお待ちしております | また、お会いしたいという気持ち |
| ありがとうございました | 感謝の気持ち 余韻を残す |

MEMO