

営業マナー基礎集中講座



● 第一印象の重要性

ボディコントロール

メラビアンの法則

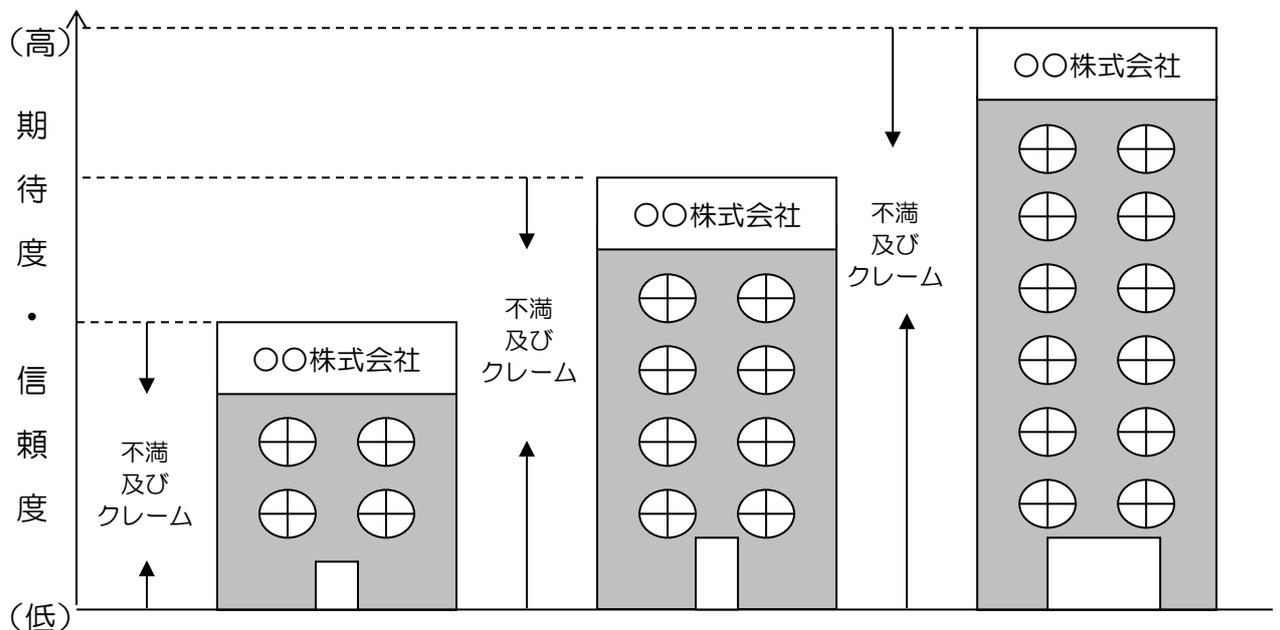
人は他人に何かメッセージを伝えようとするときには、通常次の三つの要素でコミュニケーションしています。つまり、人間関係における三要素とは…

- | | |
|------------|-----------------------|
| ① 言葉 | (話の内容) |
| ② 話し方・言い方 | (声・調子・高低など) |
| ③ ボディラングージ | (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 ボディラングージ	%	55%
	100 %	100 %

企業イメージ



～お客様の持つ期待度、信頼度は一流企業ほど高い～

お客様にご満足いただくためには、これから勤務される企業に対し誇りを持つとともに、企業イメージ・お客様の期待を上回る対応を提供することが求められるのです。

身だしなみチェックシート

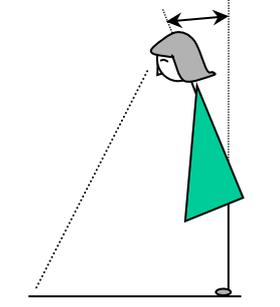
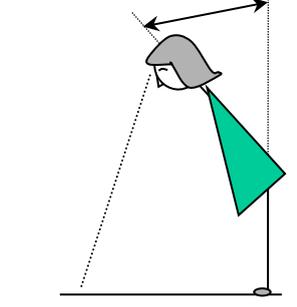
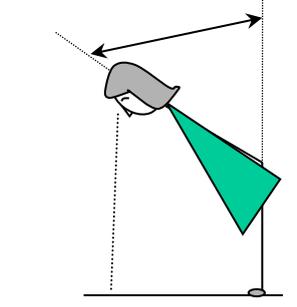
項 目	○	△	×
① 髪型は清潔感が感じられ、すっきりとまとまっているか。	2	1	0
② 髭の剃り残しはないか。健康的な薄化粧であるか。	2	1	0
③ 体臭・口臭の予防をしているか。	2	1	0
④ 袖口・襟元は汚れていないか。	2	1	0
⑤ 爪は伸びすぎていないか。	2	1	0
⑥ 靴下の色目は洋服にマッチしているか。	2	1	0
⑦ よく磨かれた靴を履いているか。	2	1	0
⑧ 清潔なハンカチ・ハンドタオルを持っているか。	2	1	0
⑨ 洋服は手入れの行き届いたものを着用しているか。	2	1	0
⑩ 装いは企業イメージと合っているか。	2	1	0
合 計	/20点		

● 立ち居振る舞いとお辞儀

美しい立ち方（姿勢）

1. 視線は相手の目の高さ
2. 肩の力を抜く
3. 背筋を伸ばして、お腹を引き締める
4. 手は前で軽く組む（女性） / ズボンの縫い目部分で揃える（男性）
5. 足はかかともつま先もつける（女性） / 足はかかとをつける（男性）

お辞儀のしかた

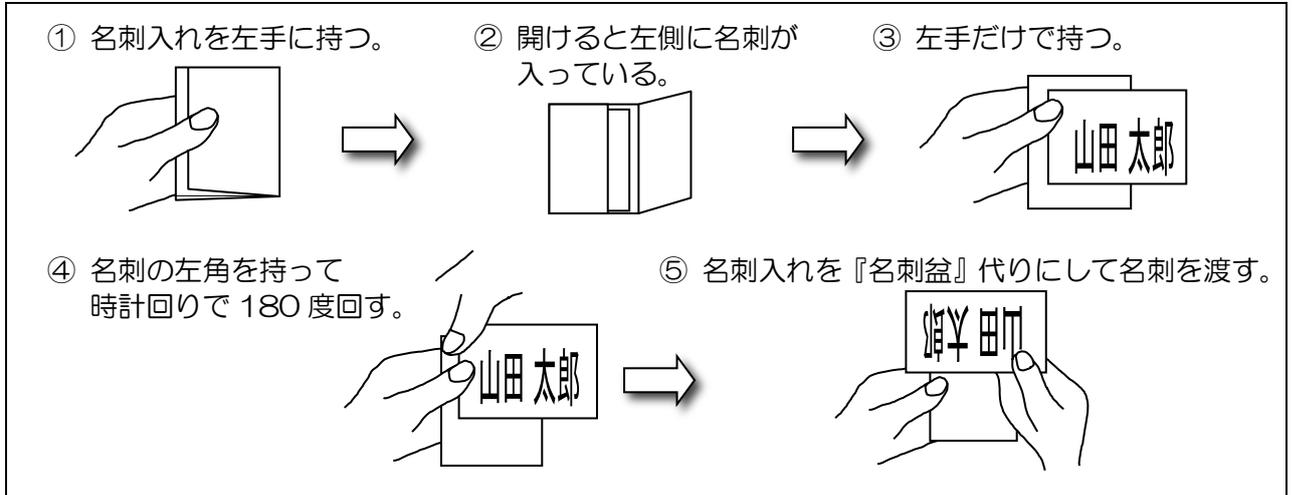
会 釈	敬 礼	最 敬 礼
「失礼いたします」 「いらっしゃいませ」	「ありがとうございます」 「申し訳ございません」	「誠に申し訳ございません」 「誠にありがとうございます」
角度 15 度	角度 30 度	角度 45 度
		
視線 2~1.5 疋	視線 1.5~1 疋	視線 1~0.5 疋

あいさつ

あ	あかるく
い	いつでもどこでも
さ	先に進んで
つ	続けて次の言葉を

● あいさつと基本応対用語

名刺の渡し方



パンフレットの見せ方3つのポイント

1. 事前に『どの部分を』『どのように見せるか』を工夫する。

ある商品やパンフレットなどを上手に見させるためには、事前に「どの部分を見せるのか」「どのように話すのか」を決め、練習しておく必要がある。特に、微細な部分に注目させながら、触れさせ、操作させるまで誘導したい場合は、この準備と練習が大変重要となってくる。

2. 原則として掌全体で指し示す。

「この部分に注目させたい」という箇所が、10円玉以上の大きさであれば、指を伸ばし指を揃えた掌で示し「こちらの図をご覧くださいませでしょうか」と誘導する。10円玉以下の大きさならば、人さし指の爪を下にしながら示すのがわかりやすい。

3. お客様が注目したかどうかを視線で確認する。

誘導しながら、示した部分にお客様の視線が注がれているかを確認し、一呼吸して説明を始める。とタイミング良く、わかりやすい説明ができる。

MEMO