

接遇心得10ヶ条

接遇とは、人間であるが故の感情表現の「もてなし・あしらい」即ち「感情のサービス」です。

大切なことは 「マナー・ルールの上に立つ接客です」

マナーは挨拶が基本です。” おはようございます” ” こんにちは” ” おつかれさまでした”

ルールとは ” 決められた規則を守ること” が原則です。

第1条 『自覚の心』 身だしなみ 第一印象で信頼を伝える。

- ・人は見た目（外見）で相手を判断する（視覚で55%決まります）
- ・清潔感・・・服装・髪・顔・手・足元（靴下）などに注意をしましょう。

第2条 『分かち合う心』 笑顔で挨拶 目は口ほどにものを言う

- ・挨拶は人間関係の始まりです。目だけで笑ってみましょう。
- ・穏やかな目・笑顔で相手に届くように、アイコンタクト（視線）を上手に使いましょう。

第3条 『敬う心』 礼儀 敬意を表し 心が伝わる

- ・挨拶・お辞儀で敬意を表しましょう。
- ・謙虚な態度で相手に接することで、気持ちが伝わります。

第4条 『優しい心』 言葉使い はっきり丁寧 ゆっくり相手に合わせ

- ・会話上手になるために・姿勢・声の大きさ・声の高さ・声のスピード・イントネーションを考えリラックスして優しく楽しく会話しましょう。

第5条 『温かい心』 感謝 謝罪 共感することがすべてに通じる

- ・感謝の言葉・・・ありがとうございます・助かります・嬉しいです・お蔭さまで
- ・謝罪の言葉・・・申し訳ございません・ご迷惑をおかけしました・深くお詫びします
- ・共感の言葉・・・おっしゃる通りです・確かにその通りです・ご心配ですね

第6条 『助け合う心』 困った時の救いの手 三変処理

- ①人を変える：自分だけで解決しなければと、考えすぎないようにしましょう。
- ②時間を変える：電話の時など一旦電話を切り、折り返し返答してみましょう。
- ③場所を変える：「こちらへ」など、場所を変えて頭を冷やすことも考えてみましょう。

第7条 『清らかな心』 ルールを守り トラブル防止で 身を守る

- ・職場で決めたルールを守り、相手の立場になり助け合いの精神を持つようにしましょう。
- ・ルールは守るもので、実行していく事で規律が生まれトラブルから救われます。

第8条 『豊かな心』 「かつ」となっても6秒我慢 注意の仕方を考える

- ・気持ちの持ち方やとらえ方で、「かつ」とならなくて済みます。
- ・気楽に接し、大きな気持ちになることで我慢することもなくなります。

第9条 『思いやる心』 心使いで大切なのは クレーム5大タブー

- ①話の腰を折ること
- ②感情的になること
- ③その場しのぎの対応をすること
- ④相手の間違いを非難すること
- ⑤対応に時間がかかること

第10条 『ふれあいの心』 「ほう・れん・そう」 報告・連絡・相談は私たちの合言葉

- ・コミュニケーションを取る上で最も基本となることです。
- ・どんな小さなことでも、相手に本当に伝わったかどうか確認しましょう。

＜ご利用者にまた一緒に働く方に あなたの笑顔で 温かい心を伝えましょう＞