

接遇マナー講座 2コマ目

接遇とは「相手をもてなすこと」

社員教育接遇マナー研究所 代表 俵 純子先生



俵先生を校長室まで迎に行き、荷物もお持ちし、多目的室にご案内しました！

今日は2コマ目のそれぞれのクラスで行った接遇マナー研修をふり返ってみましょう。1コマ目の「未来への手紙」の講演は、これからの未来を築いていくためのものの考え方や心構えのお話を中心でしたが、2コマ目はそれぞれのクラスに分かれて、「接遇マナー」の実技講習をしていただきました。「接遇」とは「相手をもてなすこと」という意味を教えていただき、相手の立場に立ってどう接すれば相手の方を気持ちよくもてなすことができるのか、その言葉遣いや振る舞い方、礼儀作法について、お手本を示していただきながらとてもわかりやすく丁寧に教えていただきました。

その内容は以下のような内容でした。

☆1年生の講演で教えていただいた日常行動の4箇条の復習

- ・「明るいあいさつ」「元気なハイ」「キビキビ行動」「さわやか笑顔」

☆第一印象の大切さ

- ・映画のセリフ「第一印象が命だ！」
- ・「第一印象は最初の6秒で決まる！」
- ・「態度は相手の目に入ることば」

男子が座るときはこうやって手をグーにして軽く握って座ります！



☆礼やあいさつ、返事の仕方

- ・かかとをつけ、相手におへそを向けて、背筋を伸ばして、腰から曲げる。
- ・あいさつは「おはようございまーす」と伸ばさずに、「おはようござい**ます**」と「ます」がつくあいさつや返事は「ます」を強く短く言って歯切れ良くする。
- ・名前を呼ばれたり、指示を受けたりしたときは、「はい」の返事も強く短くして常に返し、相手が言っていることを「自分はしっかり受け止めています」とわかってもらえるようにする。
- ・「わかりました」× → 「かしこまりました」「承知いたしました」○
- ・「参考になります」× → 「勉強になります」○
- ・話し終わった後は「以上です。」で終わる。



指がそろい伸びていても美しい！

☆接遇5大用語

- ①「いらっしゃいませ」
- ②「はい、かしこまりました」
(承知いたしました)
- ③「少々お待ちくださいませ」
- ④「大変お待たせしました」
- ⑤「ありがとうございました」

礼は背筋を伸ばして、腰から曲げる。指はそろえて指先までまっすぐ伸ばします！



☆礼儀10則

- ①あいさつは自分が先に元気よく
- ②他の人に先にされたら倍返し
- ③呼ばれたら大きな声で返事はハイ!
- ④ダラダラと歩くな, サツとはや足で
- ⑤知らぬ人, 来たらすかさず「いらっしやいませ」
- ⑥人様の手をわずらわせたなら「ありがとうございます。」
- ⑦片手で渡すな, 両手で渡せ, 「お願いします」と一言添えて
- ⑧黙って消えるな! 「行ってきます」
- ⑨黙って帰るな! 「お先に失礼します」
- ⑩下向くな, そっぽを向くな, 目を見て聞け 以上!

ペア練習
背筋を伸ばして!
そうそう, バッチリ!



指をそろえて, 「どうぞ」と道を譲ります。



日常行動4つ言えるかな?

俵先生から, 道の譲り方, 礼の仕方, 手の指のそろえ方, 名刺のもらい方, 言葉遣いなどたくさんのことを教えていただきました。教えていただいたことを実際にやってみると, 頭の中ではわかっているけど, なかなか難しいことがわかりました。ペアでお互いにチェックしてもらい, 自分では気づかないことを教え合いました。

途中途中, 自分の考えや感想の発表を求められましたが, みんなの前で堂々と手を上げて発表できる人が少ないことや, 1組も2組もですが全体的に女子が自信を持てずに声が小さく, 俵先生から何度もやり直しを言われました。2学年としての課題を俵先生から一瞬で見抜かれました。

これは, 生徒のみなさんの課題であると同時

時に, 私たち教師側の課題でもありました。この1年半の間, みなさんのことを本気で鍛えることができていなかったということです。社会に出た時のことを考えたとき, 俵先生が指導されていたことはどれも必要なことです。これからみなさんのことをしっかり鍛えて, 社会に出ても大丈夫なように力を付けていきたいと思えます。改めて, 俵先生に気づかせていただいた課題を大切にしていって, これから2年生のみなさんがどう変わっていくかが大切なことだと思います。ほめていただいたり, 指導していただいたりしたことを私たちの財産にして, これから大きく成長していくための糧(かて)にしていきましょう。次に俵先生にお会いできたときに, 変わった姿(成長した姿)を見ていただけるようにがんばっていきましょう。



背筋が伸びてとてもきれいです!!



名刺, ちょうだいいたします!

【昼食の準備のお願い】

今週の8日(水)~10日(金)は給食がありませんので**昼食(弁当)**の準備をお願いします。パン注文をすることもできます。