

挨拶のマナー

あいさつの手抜きは、会社では重大なルール違反です。あいさつは人間関係を円滑にする潤滑油のようなものです。また、人と人とが会って会話をする上での大切なクッション役でもあり、けじめでもあります。

出会いのあいさつ

その日初めて会った人に対するあいさつは、特に大切。その一言が職場を明るくしたり、お客様の印象を良くする。

- おはようございます
- いらっしゃいませ
- ご無沙汰いたしております
- 毎度ありがとうございます
- お世話になっております



しめくくりのあいさつ

最後のあいさつは次へのステップ。初めの印象が良くても、締めくくりのあいさつが不十分だと、それまでの仕事ぶりや接客が水のあわになる。

- お先に失礼いたします
- おじゃまいたしました
- 失礼いたしました
- お疲れさまでした
- よろしく願いいたします

お礼、お詫びのあいさつ

お礼やお詫びの気持ちは、時間をおかず、その場で言葉にして伝える。「すみません」一つで何でも済ませる傾向があるが、その場にふさわしい言葉を選ぶ。

- お世話になりました
- ありがとうございました
- お手数をおかけいたしました
- 申し訳ございません（あいすみません）
- 恐れ入ります

接客八大用語

1. いらっしゃいませ
2. ありがとうございます
3. 少々お待ちくださいませ
4. お待たせいたしました
5. 失礼いたします
6. 申し訳ございません
7. 恐れ入ります
8. かしこまりました（承知いたしました）

あいさつのポイント

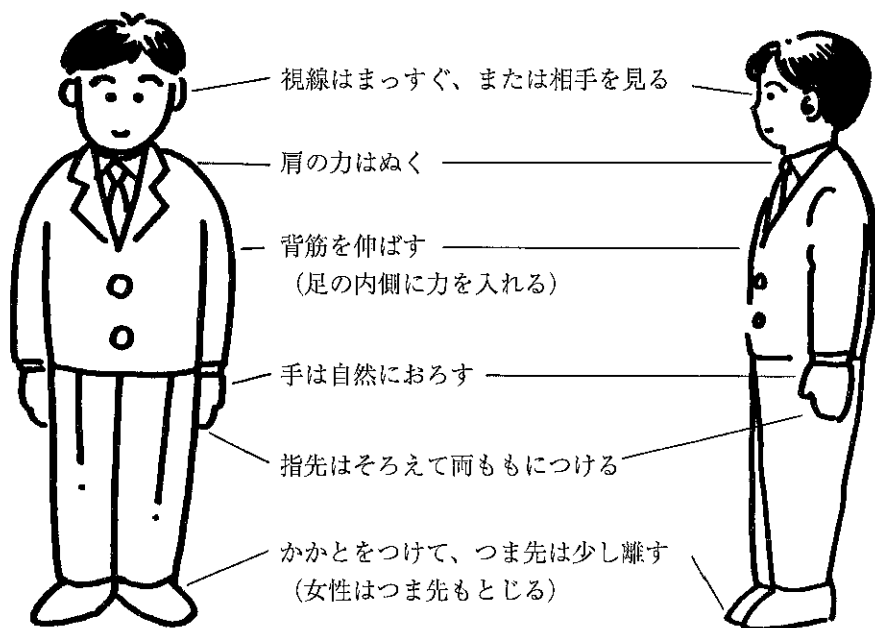
1. あいさつは先手必勝（特に目上に対して）
2. 明るい、さわやかな声で
3. 笑顔で、明るい表情
4. あいさつ言葉を豊かに
5. お礼や、お詫びの言葉はすぐその場で
6. 「ハイッ」の返事は、さわやかにリズムをつけて（「ハイ、ハイ」の二度返事はダメ）

基本の姿勢と動作

身体言語とは姿勢、動作、表情などのことです。その身体言語は口で話す以上にたくさんのことをしゃべっています。実際は相手によって言葉を使い分けても、身体言語は自分自身で目に見えないだけに、意外と気がつかず、相手に失礼をしていたり、悪いイメージをあたえていることがあります。

立ち姿

正しい立ち姿は、自分を美しく見せるだけでなく、相手に対して失礼のない好感をもたせる態度です。



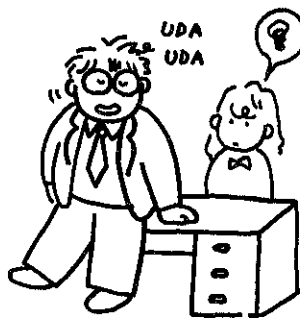
立ち姿のタブー



ポケットに手を入れたり、
ねこ背で、アゴが突き出
ている



肩のバランスが悪い



机や壁にもたれる