



『接客接遇セミナー』 開催報告！

開催日時：平成 26 年 10 月 15 日 水曜日 第 1 回 午前 9:30～ 第 2 回 午後 1:30～

講師：峯 苜 由吏氏 (株式会社由布企画 代表取締役)

立ち居振る舞い、ウォーキング、マナー、コミュニケーション学講師、米国 NLP プラクティショナー 日本サービスマナー協会マナー講師養成ゼネラルマネージャー。元プロモデルとしてご活躍後、女性のマナー・ブラッシュアップスクール「アル・レスカ」を開講。その後も女性に抜けたイメージアップレッスンやエレガントマナー、綺麗になる心理学、パーソナルブランディング講座等を多数実施し多くの女性たちのサポートする他、数多くの企業において社員研修の講師を務めたり幅広くご活躍されています。

ー第 1 回ー

『サービスからおもてなしへ』と題して、マナーを身につけて自分をブラッシュアップする方法を学びました。第一印象で、ほぼ固まってしまう人間像。よりよく印象つける為、5つ気を付けるべき点を学びました。1)笑顔＝相手は自分の鏡(心・アイコンタクト・口角を上げる) 2)身だしなみ＝機能性(髪は邪魔にならない様に) 3)挨拶＝明るい挨拶は信頼づくりの第一歩 4)態度＝思いやりを持ち、誠意を尽くす 5)言葉遣い＝言葉は心を伝える事が大切な様です。また3つの“きく”を教えて頂きました。「聞く」＝単に情報が耳に入ってきている状態「聴く」＝熱心に関心を持ち耳を傾ける状態「訊く」＝相手に関心を持ち尋ねる事。おもてなしで大切な「愛のコップ」＝自分を愛で満たせられたらコップの水は外へと溢れ出す。自分はもう十分に満たされている次は、家族・地域の人々へと愛を分け与える心が大切だと知りました。

ー第 2 回ー

『マナーを身につけて自分をブラッシュアップ』として、心を伝える言葉使いで敬語・ビジネス用語・クッション言葉を学びました。クッション言葉は、会話の潤滑油となり会話をより柔らかく、心地よく、そして好印象に抱いて頂ける為に使用するものです。会話の端々に使われると非常に受入れ安い会話が生まれます。また、相手を受入れ褒める事はコミュニケーションを深める事が出来ます。褒めることは勇気もいりますが是非取り入れておもてなしの会話を楽しみましょう。

ー受講生の声ー

- 高校・短大で学んだ礼儀作法を実践出来ていないと改めて気づかされました。(20代・女性)
- 今までのお客様に対する態度を改め感謝の気持ちをサービスとおもてなしで表していきたい。(20代・女性)
- 自分のマナーに不安がありましたが、改善できそうです。とても楽しく学びました。(30代・女性)