



HotelierStaff

新春号

通信No.24



ホテルiestaff

発行日 2011年元旦

発行者 ホテルiestaff 村井 直美



あけましておめでとうございます



今回から2回に分けて、接客・接客の基本を分かりやすく具体的に6つの大切な要素を主に説明させていただきます。日頃の接客・接客をもう一度見直してみませんか。

接客・接客に関する大切な6つの要素

1. 第一印象

接客に関する最も重要な要素は第一印象です。人は初めて出会った人の印象を数秒で判断し好きか嫌いかを80%の人が決めてしまいます。第一印象が悪かった場合、これを取り戻すには何十倍もの時間と努力が必要になります。接客に関しても同様で、最初の出会いの第一印象で全ての接客の良し悪しが決まってしまうと言っても過言ではありません。ホテルマンの最初の「いらっしゃいませ」の一言で決まってしまう。

さて、それでは第一印象は何によって決まるのでしょうか？

(1) 第一印象の7つの要素

- ①服装・身だしなみ ②姿勢・態度 ③振る舞い ④表情
- ⑤笑顔 ⑥話し方 ⑦声のトーン・口調

(2) 第一印象を決定する要因 メラビアンの法則

見た目・動作・表情など（上記の①～⑤）の視覚で	55%
話し方・声のトーン・口調（上記の⑥⑦）の聴覚で	38%
話の内容で	7%

(2)のメラビアンの法則は賛否両論ありますが、ホテルマンの「いらっしゃいませ」はまさに上記の視覚と聴覚で決まってしまう。日ごろの接客で皆さんは第一印象を十分意識して接客をされていますか？ まず、これが完璧に出来てからでないとは進めないのが接客です。

2. 役者になる（キャスト）

東京ディズニーランドのリピーター客の割合は世界最高水準と言われています。世界一優秀な接客、ディズニーの教育とは「役者になる」と言うことです。それぞれの舞台上でそれぞれの役割を演じるのが接客に重要な要素になります。

人はそれぞれ役割を演じています。ディズニーランドという舞台上で案内係の役を、ホテルという舞台上でホテルマンの役を、専門学校という舞台上で講師の役を、会社という舞台上で新入社員の役を、先輩社員の役を、上司の役を、社長の役を、家庭では夫の役を、妻の役を、強い父親の役を、やさしい母親の役を。仕事、職場、人生でも人はそれぞれの役を演じています。それぞれの場面でそれぞれの役を的確に演ずるのがプロであり接客の達人になる大切な要素であります。

3. お辞儀

お辞儀をするということは日本の文化にとって、接客にとって大切な要素になります。

知らない相手に頭を差し出せば絶対に喧嘩になりません。強い人ほど、偉い人ほど謙虚に、控えめに頭を下げるという素晴らしい日本の文化こそがお辞儀であります。誇りと自信を持ってお辞儀をし、接客を心がけることが大切です。

よって、正しいお辞儀とは見た目の美しさが大切であり、お辞儀の角度は気持ちがそのまま角度に表れます。角度を気にせず気持ちを込めて美しいお辞儀をその場に應じて出来るように努めてください。

以上、前半の接客に関する大切な要素を3つ紹介しました。残りの3つは次回に掲載いたします。

2011年度 ホテルイベント年間スケジュール

◆近日実施イベント◆

2011年1月22日(土)～23日(日) 宿屋大学 セミナー

『グローバルホテルマネジメントを体系的に伝える 飯島ゼミ@関西』

東京で高い評価を得ている『和魂米才のホテルマネジメント』の作者飯島幸親氏のグローバルホテルマネジメントのノウハウを体系的に伝えるゼミです。

ホテル経営・マネジメントを勉強されたい方にはオススメのセミナーです。

○参加費 現役スタッフ：¥15,000- / 一般：¥20,000- ※テキスト代・懇親会費込み

○場所 クロスウェーブ梅田 大阪府大阪市北区神山町1-12

※参加費はホテル工特別料金です。ご希望の方は必ずホテル工スタッフまでご連絡ください。

- | | |
|------------------|-----------------------|
| ●2月9日(水) | ボーリング&ホテル工懇親会 |
| ●3月3日(木)～4日(金) | スキー&スノーボード旅行(ひな祭りツアー) |
| ●4月4日(月) | お花見 |
| ●5月19日(木) | ホテル工ゴルフコンペ |
| ●6月 未定 | 宿屋大学 セミナー |
| ●7月5日(火)～7日(木) | 沖縄観光旅行(ダイビングツアー) |
| ●8月17日(水)～18日(木) | 淡路島ログハウス旅行(バーベキュー付) |
| ●9月10日(土)～11日(日) | 淡路島ログハウス旅行(バーベキュー付) |
| ●10月22日(土) | ホテル工ハイキング |
| ●11月 未定 | 宿屋大学 セミナー |

※ 参加希望の方は、各イベント1週間前まで(沖縄観光旅行は1ヶ月前まで)にホテル工事務所までご連絡ください。

※ 上記イベントの内容・日時は予定です。変更する場合がございますので、あらかじめご了承ください。



健康診断



健康管理、福利厚生の一貫と致しまして、健康診断を受診してください。

ご都合の良い日に各自で病院にて受診してください。(強制ではございません。)

受診料金は各自で負担して頂き、後日診断書と領収書提出にて返金(上限あり)いたします。

基本的な一般健康診断を受診下さい。料金は4000円～8000円ぐらいで受診できます。

健康診断を受診される方は、ホテル工スタッフ村井まで事前にご連絡をお願いします。

TEL 0798-22-2057

E-mail: hotelier_office@hotelier.co.jp