

接遇マニュアル

〔ヘルプーステーションぽっかぽか〕

〔徳島県小松島市田野町字高田 53-3〕

〔088-535-2170〕

1 接遇マナーの基本 5 原則

利用者様・ご家族とのより良い人間関係づくりのために、思いやりの気持ちの伝え方を学ぶ。

挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度の 5 項目をあたたかな接遇の基本・マナーの基本として捉え、その大切さと実践のポイントを考える。

挨拶：温かい人間関係づくりの第一歩。自分の心を開き、相手に迫る挨拶のポイントを理解する。

表情：相手の表情は自分を写す鏡。豊かな表情をつくるための表現練習を実習する。

身だしなみ：第一印象はわずか数秒で決まる。誰からも好印象を持たれる身だしなみを習得する。

言葉遣い：言葉遣いは心遣い・気遣いを形に表したもの。相手の方を大切にする話し方・聞き方を理解する・また人間関係の潤滑油の役目をする敬語の種類と遣い方を学ぶ。

態度：誠意・熱意・創意など内面的態度を外面的態度に表すポイントを理解する。

挨拶	豊かな人間関係づくりの第一歩 「先に・相手の目を見て・相手に合わせて・大きな声で明るく・続けて」
表情	豊かな表情をつくるトレーニングで心からの笑顔を心がける
身だしなみ	相手に対する「身のたしなみ」T P Oにあった服装を心がける 身だしなみの 3 原則－「清潔感・上品・控えめ」
言葉遣い	心遣い・気遣いを形に表す話し方 「明るく・やさしく・美しく」を心がける

態度	目に入る言葉 「誠意・熱意・創意」などを外面的態度に表現する
----	---------------------------------------

自分の表情を客観的に見ることはできませんが、相手の表情を見ると自分自身を知ることになります。つまり相手の表情は「鏡」といえます。

利用者様に安心と安らぎを感じて頂く為には、常に心からの「笑顔」で接すること。そうして初めて利用者と温かなコミュニケーションが始まります。

心からの笑顔を伝えるには、心身ともに自分がプラス状態であることが大切です。マイナスの状態では心からの笑顔は生まれません。いつも心が微笑んで、自然な笑顔が出ることは、プロフェッショナルなスタッフとしての第一歩です。

人間関係は、自分が接した態度と同じように相手も自分に接してくるものです。笑顔のコミュニケーションのためには、笑顔のキャッチボールをまず自分側から投げかける気持ちを持ち、心からの笑顔でおもてなしをするよう心がけましょう。

2 接遇動作の実践

態度は「目に入る言葉」と言われ、相手に対する思いやりや心構えを形にして表現する力を持っている。ご利用いただいていることへの感謝の気持ちや、利用者・ご家族への気遣いが伝わる。

立ち居振舞いを実践的に身につける。

接遇動作：立ち姿・お辞儀・物の授受・指し示し・案内・名刺の扱い。

接遇動作	ポイント
立ち姿	① 胸を開き、背筋を伸ばす ② アゴの位置は床と平行、視線の高さに気を付ける ③ ひざとカカトはつけ、つま先はバランス良く開く ④ 体重は両足の親指の付け根に均等に分け、重心を腰に置く ⑤ 横から見た時、耳・肩・肘・膝・足のくるぶしが一直線になるように立つ
お辞儀	① きちんと立ち、相手の目に視線を合わせる ② 頭から腰まで、真っ直ぐに折る ③ リズムは、下げる⇒止める⇒上げる ④ 視線を相手の目にもどす
物の授受	① 両手で行う ② 渡す位置は胸元 （ウエストの間が適当） ③ 相手正面に合わせる ④ 言葉・視線・笑顔を添える
指し示し	① 正対を意識して指し示す ② 右のものは右手で、左のものは左手で示す ③ 視線は、相手の目⇒物・方向⇒相手の目と使う
案内	① 相手の少し前を、歩速を気遣いながら案内する
名刺の扱い	① 名刺を頂く際は、相手の名刺よりも低く頂く