



ホスピタリティとは ⇒

「ホスピタリティマインド」を高める事で得られる効果！
顧客にまた来てもらいたい(来たい)と思ってもらう = 利益向上

「ホスピタリティ」は、相手に対して **自己の最善を尽くす** と言う考え方が必要。
 どんな仕事や職種であっても、ホスピタリティはとても重要な要素。

< 顧客の心理 >

- 期待に届いてもらえなかった ⇒ 不満 ⇒ クレームに発展する場合もある
- 期待に届いてもらえた ⇒ 満足 ⇒ 当たり前と感じる状態
- 期待以上の事をしてもらえた ⇒ 感動 ⇒ 店舗・企業のファンになる

◎ 医療系の仕事であってもサービス業と言う事を忘れない様に！！

※ 選ぶのは顧客 ⇒ 個々の応対次第では仕事なくなる事もある。

Sophia Note

● ホスピタリティを形で作る！ ビジネスマナー / 深とめ

● 自身の経験の総まとめです！
 皆さんが経験の中で使っている言葉のフレーズを募集して下さい。

記入した内容に、ホスピタリティ・顧客満足を含めた、プラスの言葉を付け加えると、どうなりますか？

● 自身の経験の総まとめです！
 本日の研修に入る前に、今の自分を振り返ってみましょう。
 あなたは日々の仕事の中でどれだけ笑顔で迎えていますか？
 今の笑顔が気持ちよく見えていますか？

● 自身の経験を振り返り、記入した内容から気が付いたことや気づきを書きかき、
 また、明日からの業務にどのように活かしていきたいですか？

医療法人社団 生光会 ヘルスサポートクリニック様

接遇・ビジネスマナー研修

2019年1月7日

お辞儀の種類

会釈 15°
 敬礼 30°
 最敬礼 45°

視覚 【好感を持たれる表情】

表情はとても大切です。
 笑顔が良いと思われがちですが、全ての場面笑顔が通用するわけではありません。
 基本的にはサービスの場面ではオープンフェイスが好まれます。

● 3つのフェイスで練習してみよう。
 「有難うございます」「申し訳ありません」



まとめ

マナーは教養です。
 知っているか知らないかだけ。
 知ったからには是非、
 積極的に日常の中で意識して使いましょ。

ホスピタリーの気持ちを忘れず
【心】を持った社会人になってください。

講師 溝口 真紀
 Sophia Note