

「人から好かれるマナーの技術」 草野先生

マナーとは

「相手のために」というマナーであるが、自己紹介は自分を印象づけることが大切。
例えば、野球には野球のルールがあります。それはゲームを円滑にさせるためと試合の結果に正当なジャッジを下すためです。野球の試合に一人だけサッカーのルールでボールを脚で蹴ってしまったらみんな困ってしまいます。

マナーとは社会人のルールです。

同じ日本人でも、地域・生活環境の違いで考え方や話し方など全然違うことに驚かされることがあります。

マナーとは、仕事の仕方、育ち方、考え方の違うもの同士が、円滑・スムーズに接するためのルールです。

あなたは今まで、相手の態度ひとつで腹を立てたり、気分を良くしたことがあるでしょう。ちょっとした相手への気配りでその後の仕事をスムーズに成功へと導くものです。マナーとは自分と接した相手すべての人々に幸福感を与える手段です。

「コミュニケーションの第一歩は・・・」

相手が緊張を緩めてくれるもの

次の会話のきっかけになるもの（コミュニケーションツールである）

マナーの種類

- ・コミュニケーションツール
- ・ビジネスマナー
- ・フィニッシングスクール
- ・小笠原流（礼儀など）
- ・英国式（お客様のおもてなし、フラワーアレンジメントなど）
- ・プロトコール（国際儀礼）

Point !

自分の気分がいいからみんなも気持ちよくなったと思う雰囲気にする

例

お店に来るお客様がリピーターになってくれるのはどんな理由か？

答

「なんとなく」である＝不快感があまりないということ

言葉かけは優しく話すこと。基本的には今まで学んだことを応用すればよい

「コミュニケーションツールやノウハウはなぜできたのか？」

「仕事とは思いやりの積み重ねである」 松下幸之助氏

思いやりやおもてなし（ホスピタリティ）が基本となるコミュニケーションが必要である。その方法として、お客様が一番してほしいことを聞き出す技術を持っているとより仕事がスムーズに運ぶ。

男性には特に結論から先に伝えることが大切である。それは、相手が結論の理由を納得しやすいように考えてもらうためである。

また、お客様に何かをやめてもらいたいときには「お願い型」をとるといい。初めにお願いをする姿勢で対応すればほとんどの人は許してくれる。