

コミュニケーション・マナー研修

『的確で思いやりのある応対を目指して』



☆ワークシート【接遇マナーの基本5原則】

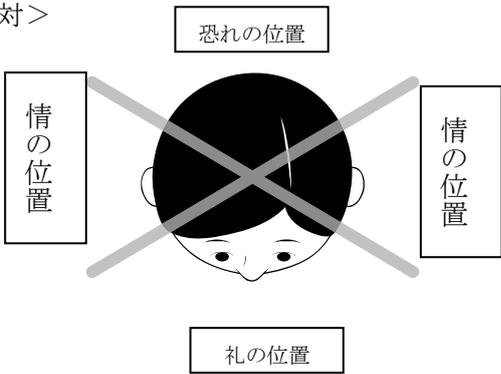
《 マナーの重要性 》

.....

.....

.....

《 接遇マナーの基本5原則 》

<p>挨拶</p>	<p>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」</p>
<p>表情</p>	<p>豊かな表情をつくるトレーニングで心からの笑顔を。</p>
<p>身だしなみ</p>	<p>相手に対する「身のたしなみ」。TPOに合った服装とは。 身だしなみの3原則－「清潔感・上品・控えめ」</p>
<p>言葉遣い</p>	<p>心遣い・気遣いを形に表す話し方。 「明るく・やさしく（優しく・易しく）・美しく」を心掛ける。</p>
<p>態度</p>	<p>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。</p> <div style="text-align: center;"> <p><正対></p>  </div>

☆ワークシート【表情訓練】

豊かな表情を身につけるために、日頃から時間を見つけて訓練しましょう。

1. 目・眉

- ① 静かに目を閉じ、心を落ち着かせる。
- ② ぱっちり目を開け、右→左→上→下→ぐるっと回す。
- ③ まぶたに力を入れ、しっかり閉じる。
- ④ ①～③を繰り返す。
- ⑤ びっくりした表情で、目と眉をあげる。
- ⑥ 困った時の表情で、眉間に力を入れる。

2. 口・頬

- ① 発音も兼ねて、アーエーイーウーエーオーアーオと、大きく口を開ける。
- ② 唇を閉じ、頬をふくらませる。
- ③ ②のまま、口を左右にすばやく動かす。
- ④ 口のはしを強く吸う要領で、頬を引っ込める。
- ⑤ “口のはしを横に引く” “口先をとがらせる”を繰り返す。

3. あご

下あごを、左右に動かす。

4. 鼻

小鼻を一挙につりあげる。(いやな臭いを嗅いだ時のように)

5. 笑顔

「ウイスキー」と言ってみてください。そう、その口もとです！

美しい笑顔、できましたか？

☆ワークシート【身だしなみ】(男性編)

身だしなみチェックポイント (介護に携わる男性編)

項目	チェック	身だしなみ チェックポイント
髪		髪は伸び過ぎていませんか
		寝癖はありませんか
		フケや臭いはありませんか
顔		ヒゲの剃り残しや鼻毛が見えていませんか
		歯はきれいですか
		目は充血していませんか
服	上着	襟や袖口に汚れがついていませんか
		袖まくりはしていませんか
		アイロンがかかっていますか
		シミや汚れはありませんか
		ネームプレートは正しい位置につけていますか
		ボタンは止めていますか
		ポケットがふくらむほど物を詰めていませんか
	ズボン	シミ・汚れはありませんか
		ベルトは傷んでいませんか / 色や形は適当ですか
手	爪は伸びていませんか	
	清潔に保たれていますか	
靴下	ずり落ちていませんか (臭いに注意)	
	派手な色や柄ではありませんか	
靴	汚れていませんか	
	手入れは行き届いていますか	
	色や形は適していますか	

※体調に不安のある方は、より神経が敏感になっています。

第一印象が大きくイメージに影響します。

日頃、気をつけていても、より一層心を配りたいものです。

=MEMO=

.....

.....

.....

☆ワークシート【身だしなみ】(女性編)

身だしなみチェックポイント (介護に携わる女性編)

項目	チェック	身だしなみ チェックポイント
髪		職場に相応しく仕事がしやすいようにまとめていますか
		髪どめやリボンが目立ち過ぎていませんか
		香料が強すぎるヘアケア製品を使っていませんか
化粧		健康的で明るい感じを与えていますか
		口紅の色は適切でしょうか
服		制服をくずして着ていませんか
		汚れているところはありませんか
		ネームプレートは正しい位置につけていますか
		ポケットに物を詰め込み過ぎていませんか
手		爪は伸びていませんか
		清潔に保たれていますか
ストッキング		弛んでいませんか / ケバ立っていませんか (特に白色のもの)
		予備を持っていますか
靴		汚れていませんか
		カカトが擦り減ったり型崩れしていませんか
		足音が響かない靴ですか (特に事務の方)
その他		ネックレスやイヤリングなどに関して職場で決められた基準を守っていますか

※体調に不安のある方は、より神経が敏感になっています。

第一印象が大きくイメージに影響します。

日頃、気をつけていても、より一層心を配りたいものです。

=MEMO=

.....

.....

.....

.....

.....

☆ワークシート【敬語】(解答)

尊 敬 語	謙 讓 語	丁 寧 語
<ul style="list-style-type: none"> ・相手に敬意を表すときに使う ・相手の動作・状態・物に用いる ①慣用的表現 ②お・ご+動詞+になる ③動詞+れる・られる	<ul style="list-style-type: none"> ・自分がへりくだることにより相手を高める ・自分の動作・状態・物に用いる ①慣用的表現 ②お・ご+動詞+する・致す	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧語：です・ます ～でございます どっち→どちら ・美化語：お・ご

	文 例	慣用的表現	
尊 敬 語	行 く	〇〇に行きますか	いらっしゃる おいでになる
	来 る	今度、いつ来ますか	いらっしゃる おいでになる
	食 べる	昼食は何時に食べましたか	召し上がる
	い る	明日、2時頃ご自宅にいますか	いらっしゃる おいでになる
	す る	次のご予約は何日にしますか	なさる
	言 う	お名前は何といいますか	おっしゃる
	見 る	注意事項を見ましたか	ご覧になる
	聞 く	〇〇の変更について聞きましたか	お聞きになる
	知っている	〇〇町の〇〇様を知っていますか	ご存知
	くれる	〇〇様が名刺をくれました	くださる
謙 讓 語	行 く	私がそちらに行きます	参る うかがう
	来 る	私は明日、またこちらに来ます	参る うかがう
	食 べる	私も昼食を食べました	いただく
	い る	最後までこちらにいます	おる
	す る	その件はこれからします	致す
	言 う	私は〇〇と言います	申す 申しあげる
	見 る	先日、〇〇様の著書を見ました	拝見する
	聞 く	ご用件は私が聞きます	うかがう 拝聴する 承る
	知っている	私は〇〇町の〇〇様を知っています	存じている 存じ上げている
	もらう	書類は先程もらいました	いただく

☆ワークシート【職場用語】（福祉編）

	望ましくない表現	望 ま し い 表 現
1	うちの施設・うちのスタッフ	
2	何の用ですか	
3	どこに用ですか	
4	わかりました	
5	ちょっと待って下さい	
6	いま、見てきます	
7	こちらで何か聞いていますか	
8	書いて下さい	
9	言っておきます	
10	こっちから行きます	
11	聞いてみてください	
12	電話してもらえませんか	
13	もう一度来てもらえませんか	

【不適切な言葉の例（若者言葉・流行語）】

「～のほう」 「～のかたち」 「^{わたしてき}私的」 「よろしかったでしょうか」

「～になります」 「全然〇〇です（否定を伴わない）」 「ていうか～」

「はあ？」 「え？」 ※語尾上げ

「は、・・・。」 「で、・・・。」 ※主語抜かし

「～とか。」 ※文末なし

