



## 「パワーネット10則」実践 「組織も社員も元気に」・・・をめざして 来客対応を極めて自社のイメージアップにつなげる



人の第一印象は93%視覚と聴覚、つまり「態度」と「声」で決まる、とされています。ご存知でしたか？

パワーネットは、来客対応は自社のイメージを決める重要な役割だと考えています。今回は、来客対応の6つのキーワード「3S+AOH」をご紹介します。

- S 視線・・・相手の目を見て目線を合わせる
- S スマイル・・・口角を上げ笑顔を作る
- S 姿勢・・・背筋を伸ばし足はかかとをつけてつま先はV字に開く。手はおへその上に置く
- A 明るく・・・声のトーンは「ソ」の音で
- O 大きな声・・・相手の距離に合わせて相手に聞こえる声の大きさ
- H はきはきと・・・語尾まではっきり発声

来客はアポイントのある方だけではありません。アポなしで急に来られる方もいらっしゃいます。

全ての方が「お客様だ」という意識を持ち、自社のイメージを作っているのは自分自身という気持ちで日々、来客対応につとめています。



(青山 真由美)

第41回 働く女性のための『きらめき未来塾』 女子活ランチ会好評!!!

### ご案内からお茶の出し方まで「ベスト品質」で

【日時】4月19日(水)10:00~12:00  
 【会場】Pikara スタジアム 会議室  
 【受講料】2,000円(税抜き)  
 お問い合わせ・お申込みは TEL (0877)58-0540



## 今日からすぐに実践しよう リーダー向けお悩み相談室

### リーダーとしての自覚を育てること ～リーダーの自覚は研修で学んで身につける時代～

リーダーとなるには、まずリーダーであるという自覚と覚悟を学んでいくことです。リーダーとしての自覚が育たないと、部下の教育・指導もできませんし、企業も成長していくことはありません。

ただ、「リーダーとしての自覚がない」と言うと、すぐに「責任感がない」と考えがちですが、決してそうではなく、それまで「プレイヤー」として業務に取り組んできただけで、まだリーダーとしての立場を十分に理解していないということなのです。

まずは、「リーダー」としての行動を求められる立場になったことを本人に理解してもらう必要があります。

ではどのようにしてそれを理解してもらうか、方法は2つです。1つ目は自分自身で模索して成長してもらうこと。これは本人の力量次第ですが、とにかく試行錯誤を重ね

ながら、実践で経験を積んでいくこととなります。

2つ目は、リーダー研修に参加することです。研修は、リーダーに今何が必要かをダイレクトに教えてくれるので、自覚を自ら学んでいくことができますし、人材育成のヒントにもなります。

また、社内にお手本となるロールモデルがいることも重要です。リーダーの目線を持っていても、リーダーとしての適切な行動を学ぶ場が現場にないと、構造的にリーダーが育ちにくい風土になってしまいます。この組織的な課題を解決する事がリーダー育成には不可欠です。

(谷淵ゆきこ)

第5回 働く女性リーダーのための  
 『未来塾 クレッシュェンド』 女性経営者・幹部の方  
 女性リーダー・次世代女性リーダー向け  
 部下を育てる「マネジメント力」で組織の目標を達成する

【日時】4月12日(水)9:30~12:00  
 【会場】Pikara スタジアム 会議室  
 【受講料】10,000円(税抜き)/1回(2名様まで)  
 48,000円(税抜き)/6回セット  
 お問い合わせ・お申込みは TEL (0877)58-0540

