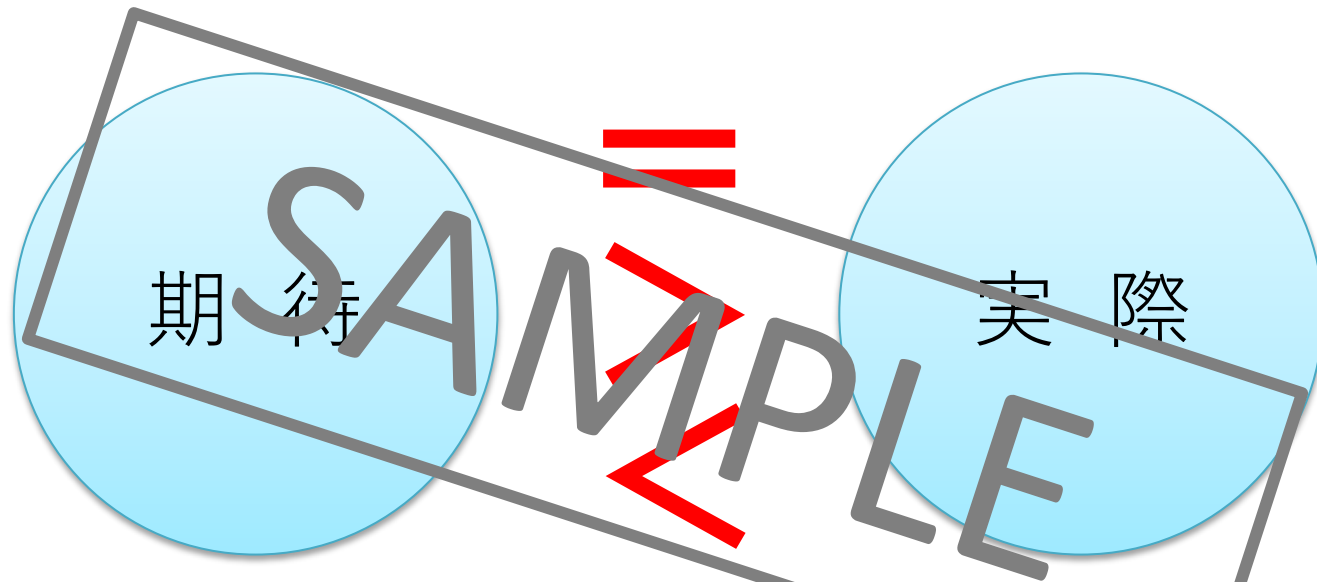


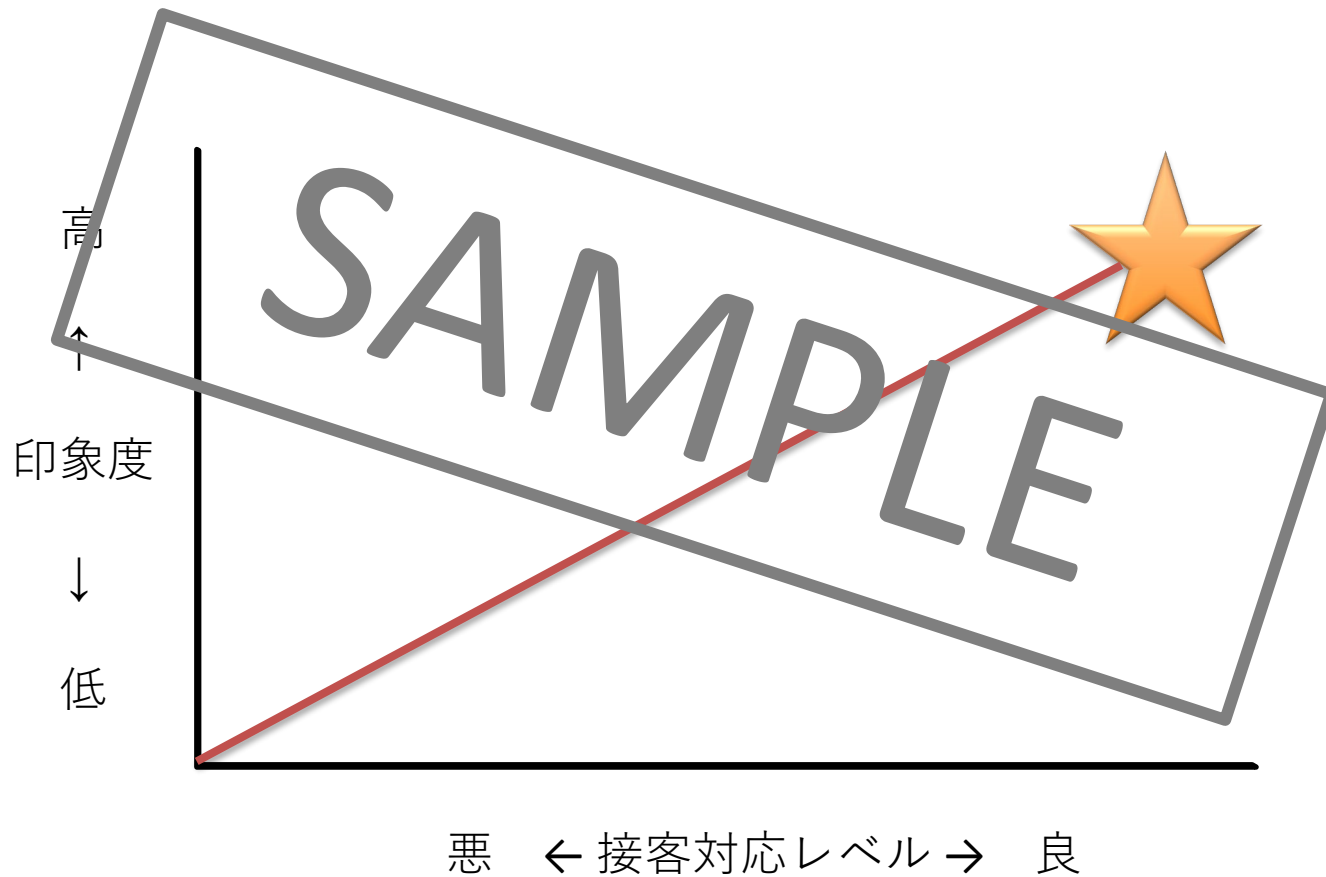
顧客満足度



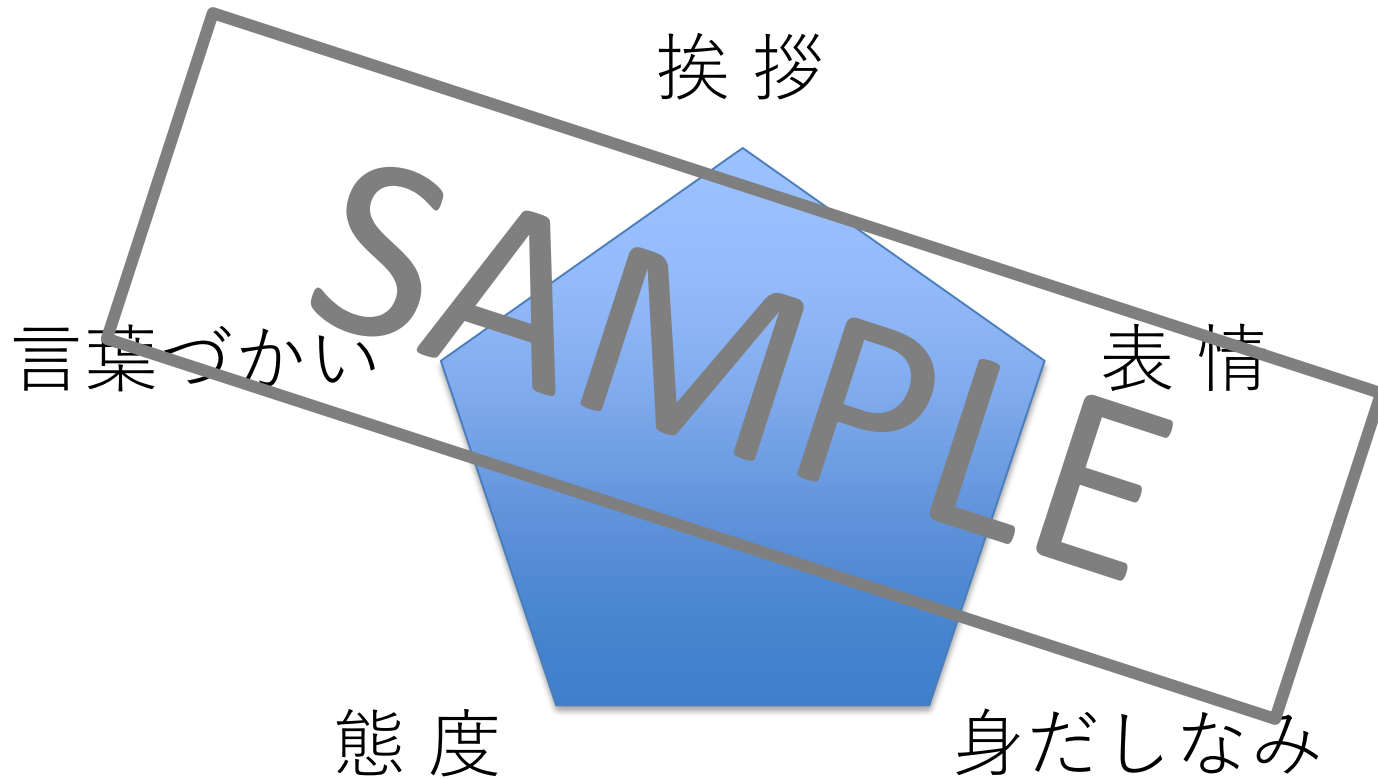
欲しいもの
居たい場所
過ごしたい時間

得てみてどうだったか
居心地はどうだったか
どんな時間だったか

接客対応の印象



接客の5原則



目に耳に飛び込んでくるところから

メラビアンの法則

接客の5原則を
当てはめてみると...

表情・態度
身だしなみ

視覚 55%

挨拶
言葉づかい

聴覚
38%

言葉の意味

言語
7%

SAMPLE

見えるもの 見えないもの

さわやかな挨拶
あたたかい表情
信頼のおける態度
丁寧な言葉づかい
好感の持てる
身だしなみ

技能（スキル）
コミュニケーション能力
表現力

相手に
寄りそつ心

心（マインド）
相手の気持ちを
理解しようとする姿勢

今回のまとめ

- ・心のこもったおもてなしで
最高の印象を！
- ・まずは、目に見えるところから。
- ・動作の中には思いを込めて。

