



第5回特別企画セミナー

セラピストのための接客マナー講座

レポート



今回は、マインドボディメンテナンス リセット(アイ・セラピスト専門学院 立川校)にて開催されました!

講師は吉田結美先生です。

吉田先生は職業訓練校でも接客マナーのセミナーをされているほどの達人です!

今回は事務局福島も見学と言いながらしっかり受講もさせていただきました。

そして理事の山口隆司先生もちゃんと接客マナーを学んだことがないからとのことを受講されました。

第一部

- ・接遇と接客の違い ・基本の立姿勢、お辞儀 ・言葉を使った笑顔の練習 ・接客七大用語
- ・接客話法、間違った言葉遣い ・金銭管理、レジでの金銭授受 ・視線の先には
- ・セラピールーム・サロンで気づくこと



第一部では接客マナーの基本を教えていただきました!

接遇とは、『その人、その空間全てにおいて不快でないこと』。

何事においても大切なことですが、リラクゼーションを求められるセラピストには特に大切なことだと思いました!接客はその接遇の中にあります。まずは接客マナーを身に付けて接客力アップです!!



基本の立姿勢。笑顔でいらっしゃいませ!

まずは第一印象の立姿勢とお辞儀と笑顔の練習。吉田先生のお手本を見せてもらいみんな練習しました。笑顔で挨拶は意外と難しいですね。お迎えの挨拶も大事ですが、お見送りの挨拶も印象に残りますよね。吉田先生が受けた気持ちの良いお見送りの話もしてくださりとても勉強になりました。

金銭管理、レジでの金銭授受は知ってるわ~ってなるかもしれませんが、意外と知らないことに気づかされました!現金その場限りです。間違いを起こさないようにする方法や丁寧な扱い方など、身に着けた方がよいこといっぱいでした。

セラピールーム・サロンで気づくことでは、来店~お見送りまでの一連の流れで教えてもらいました。接客を超えて接遇の域でしたが、気持ちよく過ごしてもらうためには必要な気配り、目配り、所作でした。特に忙しい時ほど気配り目配りを心掛けないといけないと思いました。来店しても忙しいからと声をかけてもらえなかった経験はありませんか?私は飲食店で何度かあります。気分が悪くて帰りました。人は存在を認めてもらいたいのだそうです。なので声をかけてもらうだけでも少しは待てます。でも3分超えてくるとイライラしてきませんか?少々お待ちください、2,3分のことだそうです。それ以上になる時は再度あとどれくらいかかるかを伝えると、気持ちよくお待ちいただけます。忙しい時ほど接客力が必要ですね!

第二部

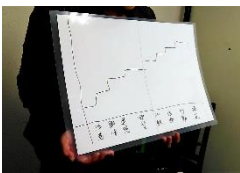
・コミュニケーション ・人間関係を改善していくためには～自画像と他画像、ジョハリの窓～
・購買心理 ・積極的傾聴によるカウンセリング技法など

第二部は応用編。コミュニケーションです。

自画像と他画像やジョハリの窓のお話や、エゴグラムを使って自己を知ることなど、とても興味深く面白かったです。分かっているようで自分のこと分かってなかったです。自分のことを分かっている方が円滑なコミュニケーションを図り良好な人間関係を維持しやすくなるそうです。ジョハリの窓の開かれた窓を広げられるようになる一つの要因になります。それって何?どういう事?と思われたら次回セミナー受けてみてください。上手く説明できなくてすみません。。



エゴグラムチェック中



購買心理のお話も、うん!確かに自分も客だとそうだ!!と思いました。実際に理解して接客すると心がつかめて強引にならず、選んで決めてもらうので満足度もアップすると思います。

そして、第二部のメイン、積極的傾聴によるカウンセリング技法を練習しました。私はなかなか上手く出来なくてもっと練習が必要だなと思いましたが、皆さんはさすが、上手にされていました。

施術中にこの技法を用いて会話をすると、世間話をしているようで実はカウンセリングしているんです。そうすることによって体だけでなく、心も軽くなってもらえます。信頼関係が生まれてまた来ようと思ってもらえるようになります。この技法は皆さんにも是非習得してもらいたいと思いました。もちろん日常生活でも使えます。



今回は接客マナーでした。私自身皆さんとお会いする前は接客をしていました。なので大丈夫だと思っていました。しかし、接客マナーは意識していましたが接遇までは意識していませんでした。今は接遇力も求められる時代です。同じ技術力であれば、やはり接遇力が高い方をお客様、患者様は選びます。選ばれるセラピストになるためにも接客マナーを身に着けることは必要不可欠だと思いました。

📌 セミナーの感想 📌

- ・色々なお話が聞けて勉強になりました。マナーを知っているようで知らない事が多々あり、講座を受けて実際に出来るようになると楽しく思えると思いました。
- ・とてもわかりやすく、今後忘れないようにしっかりと身に付けていきたいと思えます。
- ・接客の基本的マナーから、セラピストとして持っていた方が良いカウンセリングの仕方など、色々学べて良かったです。エゴグラムで自己を知ること出来て楽しかったです。



笑顔の練習で使ったラッキー、ミッキー、
ウイスキーを言いながら笑顔で撮影📷

今回で修了試験翌日に開催していました特別企画セミナーは一旦終了となります。特別企画セミナーは終了しますがセミナーを開催してほしいなどの声が多いところから企画していきたいと思っていますのでどしどし事務局まで声をお寄せください。お待ちしております!

