

今月のおもてなし小話

目の「おもてなし」

私たちの「目」には、人と接する場合、たいへん重要な役割があることを知っているでしょうか。目の表情によって、お客さまに良い印象や悪い印象を与えたりするのです。

「目は心の窓」と言われるように、目は人間の心の状態をストレートに映し出します。いくら接客サービスにおける言葉や動作がきちんとしていても、心がお客さまを「おもてなし」という状態になっていなければ、それは目に表れて、お客さまを満足させることはできないのです。

お客さまをお迎えしたときに、お客さまの目を見ないで「いらっしゃいませ」と言ってみるとよくわかります。心が伝わりません。マニュアルによる接客サービスが嫌われるのは、それが悪いからではなく、形だけですまそうという心が目に表れるからなのです。

接客サービスの基本用語や動作は、形から覚えていける性質のもので、また心で別のことを考えていても、それはあまり影響を受けません。しかし、目は心そのまま出るので、心構えや考え方を変えないとお客さまに好印象を与える目の表情にはならないのです。

目の表情は心の表情でもあることを知りましょう。

沁みる話

自分を読む

「老人がひとり死ぬのは図書館がひとつなくなるようなものだ」

アフリカには、こんな格言があるらしい。なるほど、ひとりの老人のなかには、たくさんの経験が詰まっている。それは、文字ではない「文字」である。知恵の詰まっている「図書館」である。

「読書の秋」とよくいうけれど、読書とは、紙の書物をよむことだけをいうのではないようだ。

静かに、自分のこころを「読む」のも読書のうちではなからうか。

そう考えたけれど、にわか心配になるものだ。老いたる僕に、さて、どれほどのものが詰まっているかしら？

お知らせ

◆中堅社員パワーアップ研修Ⅱ
リーダーシップ編
平成26年9月25日(木)

◆社会的責任を果たす企業の
社員管理基礎研修
平成26年9月26日(金)

◆ステークホルダーの期待に応える
雇用管理基本スキル研修
平成26年10月23日(木)

◆管理職自ら実践する
コミュニケーションの基本
平成26年10月30日(木)

お申込み

TEL **092-432-0244**

web <http://www.mak24.biz>

りえのお手軽レシピ

ハニービネガーミルク 酢に含まれる酸の効果で牛乳がとろりとし、口当たりが優しい



牛乳+はちみつ+酢で
疲労回復!!

材料 (2人分)

牛乳 300ml
はちみつ 大さじ2

作り方

1 酢とはちみつをよく混ぜ合わせます。
2 牛乳を加えて混ぜ合わせたら完成!

さらに!

パイナップルを加えシャーベットに簡単変身♪

作り方

1 パイナップルは汁気を切って、7~8mm角に切ります。
2 容器に流して、冷凍庫で冷やし固めます。
途中1時間ごとにかき混ぜるのがポイント!
空気を含みふんわりとした食感になります。
3 固まったら器に盛り付けミントを添えて出来上がり!

