

今日から実践できる「接遇術」
～ 会話編 ～

Index

会話の心配り

会話の心配り

「接遇」は、お客様に対してだけではなく、社内で接する上司・同僚・部下や、プライベート上の友人など、人付き合いにおいて、とても大切なものです。

「接遇」は、

自分と接してくれる相手に気持ち良くなってもらうよう、心配りをするのが基本です。何も難しいことではありません。ちょっとしたものの言い方や立ち居振る舞いを意識するだけで実践することができます。特に「会話」は重要で、使う言葉一つ、しゃべり方一つで相手に気持ち良くなってもらえたり、逆に不快な思いをさせてしまったりすることがあるため注意が必要です。会話するときには心掛けたいの、

相手に喜んでもらえるようにすることです。

本稿では、日ごろの「会話」の中で、今日からでも実践できる心配りのポイントを紹介します。なお、以降では主にビジネスシーンを想定していますが、「相手に喜んでもらえるようにする」という基本的なエッセンスは、きっと、プライベートでも役に立つはずですよ。

まず押さえておきたい3つの原則

会話は、相手とのキャッチボールです。自分の言いたいことだけを言ったり、独り善がりになったりしないよう気を付けましょう。

会話するときには、まず、次の3つのことに注意するようにしましょう。

1. 共通の話題を探す

初対面の人と会うときなど、「何を話してよいか分からない」と困ることも少なくありません。そうしたときは、出身地、出身校、趣味、好きなスポーツ、応援している選手、共通の知人など、相手と共通の話題を見つけるようにするとよいでしょう。

事前に相手の人となりをリサーチして共通点を見つけておくようにしましょう。それが難しい場合は、「気候と天気」「住まい」「出身地」「名前」など、誰とでもできる雑談から始めて共通点を探ってみましょう。このようなときに使える話題の最初の文字を取った、「木戸に立てかけし衣食住（注）」を覚えておくと便利です。

（注）「木戸に立てかけし衣食住」については諸説ありますが、「気候・季節」「道楽（趣味）」「ニュース」「旅」「天気・テレビ」「家庭・家族」「健康」「仕事」「衣（ファッション）」「食（食べ物）」「住（住まい）」などが一般的です。

サンプルレポート

本レポートは、サクセスネットで公開している
ビジネスレポートの一部を公開したサンプルです。
サクセスネットサイトにログインした後、全文を
閲覧することができます。