

「お客さまの心を掴むビジネスマナー講座」

4 1 0 7 (ヨイオトナ)塾

塾長 青柳春美

毎年入社時期になりますと耳にするもののなかに「ビジネスマナー」があります。

社会の窓口とも言える職場では、日常生活のエチケットと共通する部分もありますが職場ならではの点も多々あるようです。

職場は仕事を円滑に効率よく進める事を目的とした人の集まりですね。

考えてみますと、「マナー」の形は伝わっているものの本義が伝わっていないように思われて成りません。

その本義とはなんなのでしょう？会社 職場をベースに考えてみたいと思います。

商い、行商と言った脚を使って稼いだ時代から今日まで、企業の創始者創業者は何をマナー礼儀としてお客様との関係を作り上げてきたのでしょうか？

それは、お客様の心を掴む黄金人脈の作り方だったようです。

単なる「人脈」ではなく「黄金人脈」の作り方を具体的にお伝えすると、下記の 4 つとなります。

- 1.挨拶はまず自分から
- 2.日本伝統の拝礼 4 種
- 3.上下関係
- 4.上座下座(場所、時間)

と言っても、職場で黄金人脈を作る以前に、本当は人間社会に生きる上での人としての礼儀作法、マナー礼儀を身につけ実行することが大切なようです。

信頼はそこに自然に出来あがります。

その様なことを実践を交えてお伝え出来れば幸いです。

以上