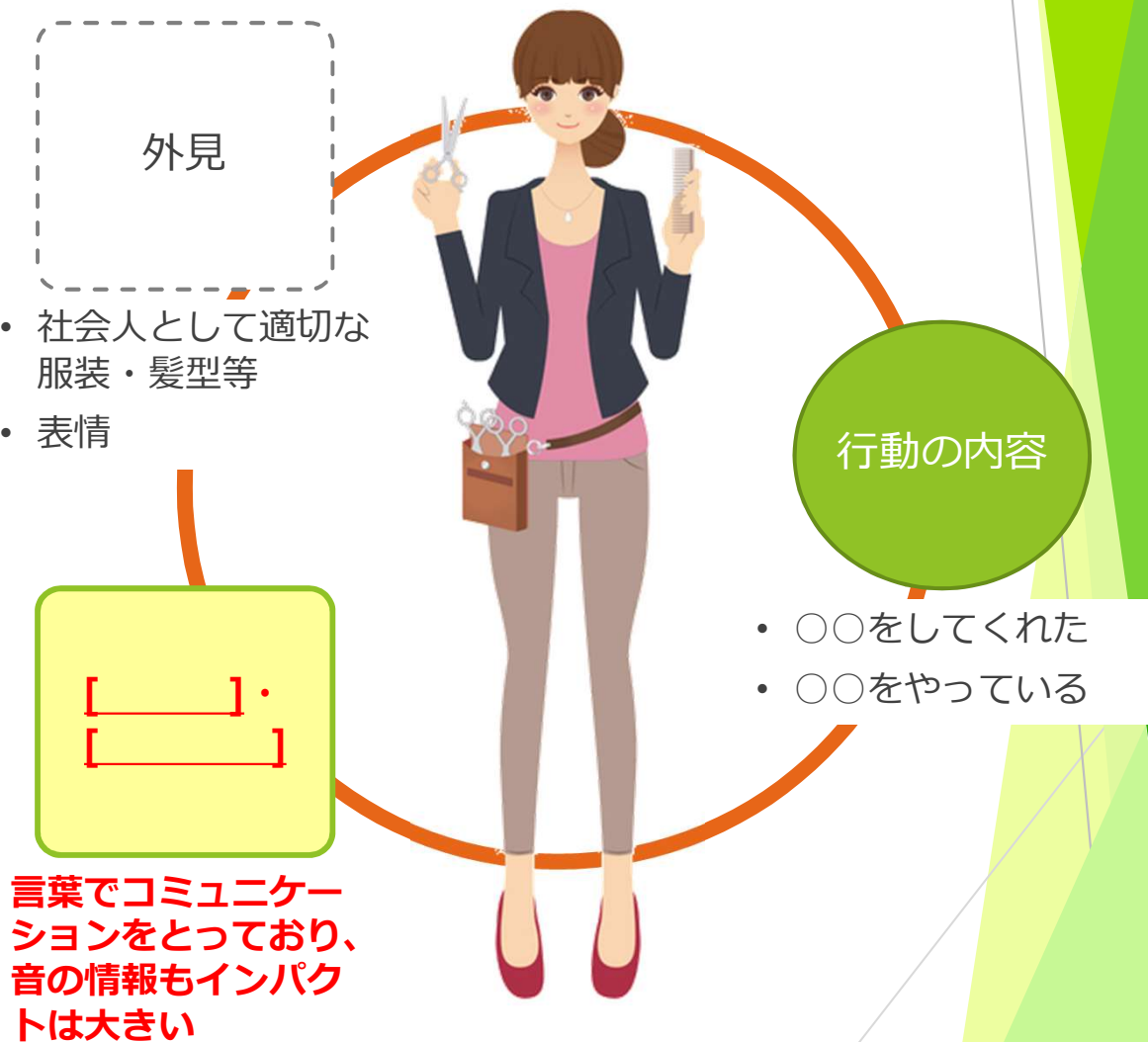


② 言葉遣い

あなたの印象を決めるもの

- ▶ 美容室の数はコンビニエンスストアの4倍超と大変に多く、お客様は、たくさんの選択肢の中から、自由に選ぶことができます。
- ▶ お客様に選ばれなければ、美容の仕事をすることはできません。
- ▶ お客様に選ばれる店舗やスタッフであるためには、技術力のほかにも、お客さまに与える【 】も大切です。

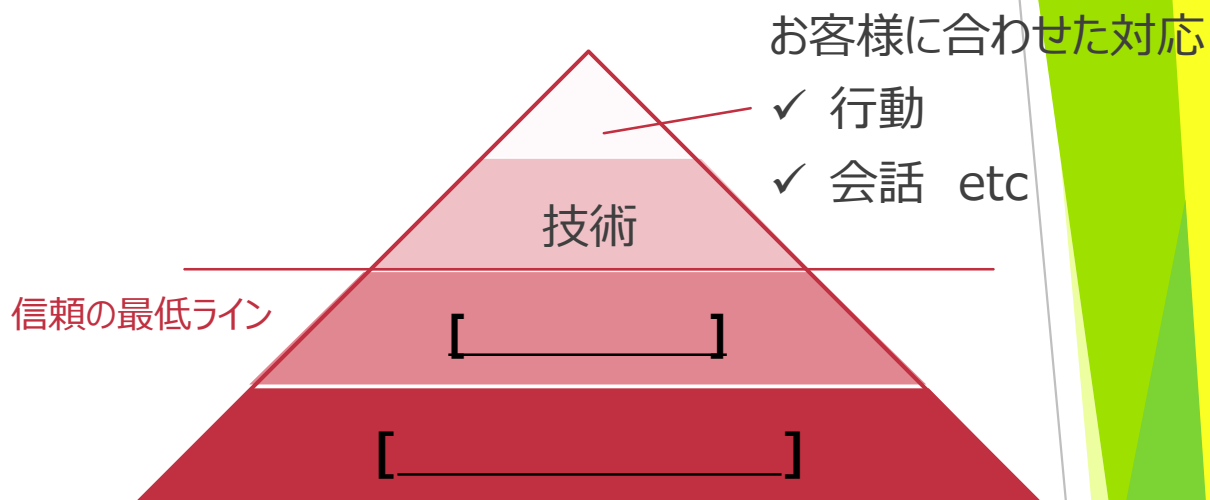
相手に印象付けるもの（【 】・【 】のもと）



Memo

話し方は信用度・信頼度を補強するもの

お客様は、【 】(目の情報)と【 】(耳の情報)で、スタッフやお店が信頼できるかどうかを無意識に判断しています。



身だしなみや話し方は、「できているのが【 】」な状態。
できても「素晴らしい」とは思ってもらえないもの。



できていないと…



お客様は違和感を感じ、
スタッフやサロンに対して【 】印象を持つ

Memo

話し方の要素

- ▶ 話す内容が同じであっても、話し方によっては、相手に好感を与えたり、不快感を与えたりします

新しく入った鈴木一郎です。
カラーを担当いたします。よろしく
お願いします。

(全体に小さい声)
この前入ったばっかなんですけど、鈴木で
す。
一応カラーを担当させていただきます。

- 若いけどしっかりしていて【 】
- 張り切っている感じでこっちも
【 】なるな
- 何かあったら相談してみよう



- (声が暗くて) 【 】がなさそうだけど大丈夫？
- 言葉遣いが変だけど学生さん？
- 「【 】」でサービスをしてほしい...
- 結局名前は聞こえなかった...



「話し方」の要素

使う【 】

- 【 】を使う。
- 【 】らしい言葉を選ぶ
- お客様は「様」を付ける。

【 】の調子

- 聞こえる大きさと、【 】と話す。
- 【 】声で話す。
- 【 】まで話さる。

話の【 】

- 話を始める前に、【 】・【 】を整理し、
- 【 】を考えて話す。

Memo

敬語表現

- ▶ 日本は、敬語の文化があるともいわれています。
- ▶ 敬語は、“話し手の気持ち”を言葉の中に込めた表現です。
- ▶ 社会人の言葉として、正しく敬語が使えるように練習しましょう。

敬語はなぜ必要でしょうか

- ✓ 相手を【 】気持ち、【 】気持ち、【 】の気持ちの表現
- ✓ 互いの【 】を示す（【 】）姿勢の表現
- ✓ プライベート（私的）とは切り離れた空間の形成



敬語の3つの種類

【 】語

話し手が話している相手や話している内容について敬意を示して【 】いる表現

【 】語

話し手が自分または自分が話している内容や対象について、【 】表現。謙遜

【 】語

立場の【 】ではなく、くだけていない正しい言葉遣いや【 】・【 】を加えた表現

口先だけの丁寧な言葉では相手には伝わらない
まず、【 】から【 】を持った上で、適切な敬語を使う

Memo

注意されがちな学生言葉

- ▶ 学生言葉は、正しい敬語を使っていれば出てこなくなるものですが、自分の話のスタイルをすべて変えるのは難しいのも当然です。
- ▶ 自分が使いがちな学生言葉を振り返り、意識して「 」言えるように練習しておきましょう。

協調する言葉

- めっちゃ〇〇
- 超〇〇
- 激〇〇
- マジ〇〇
- ガチ〇〇

⇒大変〇〇、本当に〇〇などに言い換える

語尾に 使いがちな言葉

- 〇〇っすね、すか
- 〇〇ですよー
- 〇〇っしょ
- 〇〇みたいな
- 〇〇的な

⇒〇〇です、ですね、ですか/〇〇のような

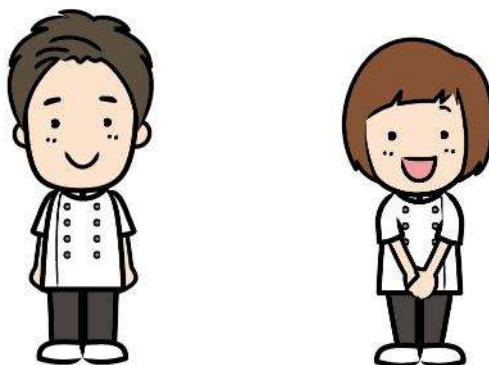
冒頭に 使いがちな言葉

- ゆーても〇〇
- とりま〇〇
- 正直〇〇
- ぶっちゃけ〇〇

⇒これらの言葉を使わないのはもちろん、冒頭に無意味な言葉をつけるのをやめる

丁寧に言っている 「つもり」の言葉

- 私的には〇〇 ⇒私としては、私といたしましては
- 一応〇〇 ⇒「一応」を使わずに言い切る
- 〇〇でいいです ⇒〇〇がいいです、〇〇をお願いします



Memo

お客様ごとの違い

- ▶ サロンによってはお客様層に[]がある店舗があります。
- ▶ また、様々なお客様層が入り混じって来店するサロンもあります。
- ▶ お客様に[]言葉遣いを変えることも、お客様に[]過ごしていただくための工夫の一つです。

サロン類型	お客様の思い	求められる対応・話し方の工夫
若年・OL層向け	<ul style="list-style-type: none"> □ スタッフは「年齢が近い若い人」 □ 緊張しない、気軽な距離感を期待。 	<p>気軽に話しかけられる雰囲気を作る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 丁寧さは残しつつ、[]を含めた対応が求められる。 ・ 基本的な敬語表現は必要 ・ 喜びや驚きなどの感情を表情に[]など、自分がお客様に[]を開いている、[]を感じていることが伝わるようにする。
中高年層向け	<ul style="list-style-type: none"> □ スタッフは「とても若い人」 □ 「若者らしい」振る舞いを期待。 	<p>「若者らしさ」を体現する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の持つ「[]」イメージからかけ離れすぎない。 ・ []、[]、[]、[]、[]がある、[]など。
高級	<ul style="list-style-type: none"> □ 敬意を払われることに慣れている。 □ リラックスした静かな時間を期待。 	<p>お客様の邪魔をしないコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特に丁寧な敬語表現を心がける。 ・ お客様が[]に過ごせるよう、コミュニケーションは控えめにする。 ・ 一方で、お客様によく注意を払い、希望・要望を[]ようにする。



Memo
