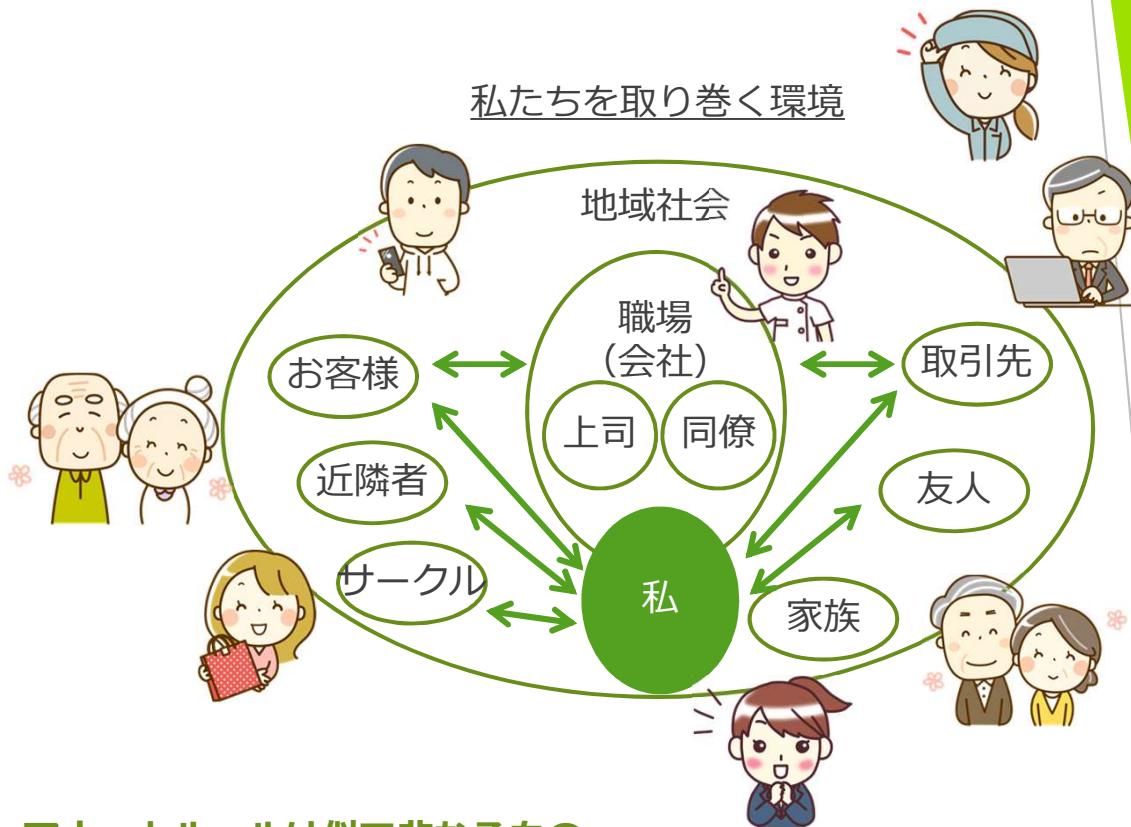


④ 就業中のマナー／報告・連絡・相談

人間関係とマナー

- ▶ 私たちは、自分以外の[]と互いに関係し合って生活しています。
- ▶ 他者と[]を築くためには、ルールを守るだけではなく、マナーを心掛けることが肝要です。
- ▶ マナーはその時々の状況に合った、様々なものがあります。



マナーとルールは似て非なるもの

マナー【英語】manner
[]、[]、[]
など。
「-のいい人」「テーブルー」

ルール【英語】rule
[]、[]、[]
など。
「-に従う」「-を無視する」「-違反」

- 良い・悪いの評価の対象
- 正しい所作を“知っていて”、かつ、それを“行えている”か
- その人の教養が求められる

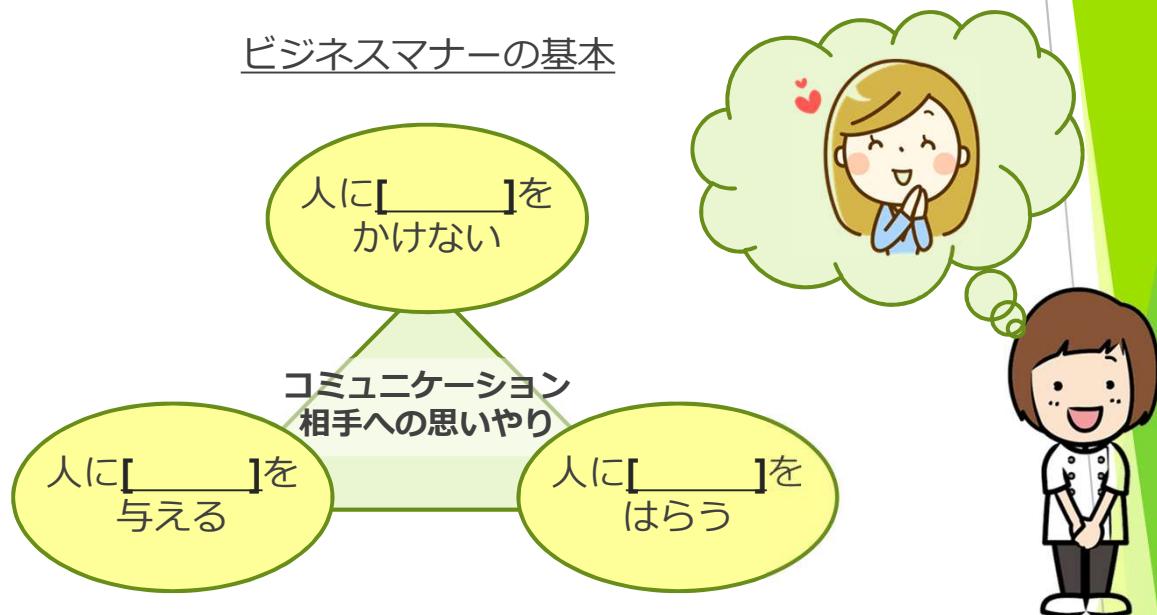
- 守るべき“決まり事”
- 守れて“当たり前”（できると褒められるマナーと異なり、正しく守ることが当然）

国語辞書より抜粋

Memo

ビジネスマナーの基本

- ▶ 仕事上の人間関係を円滑にするマナーをビジネスマナーといいます。
- ▶ お客様に対してだけでなく、[]で仕事をするために、ビジネスマナーは欠かせないものです。
- ▶ 就業が続き「[]」が生じたときに、[]を避けるためにも、新人のうちから正しいビジネスマナーを実践できるようにしましょう。

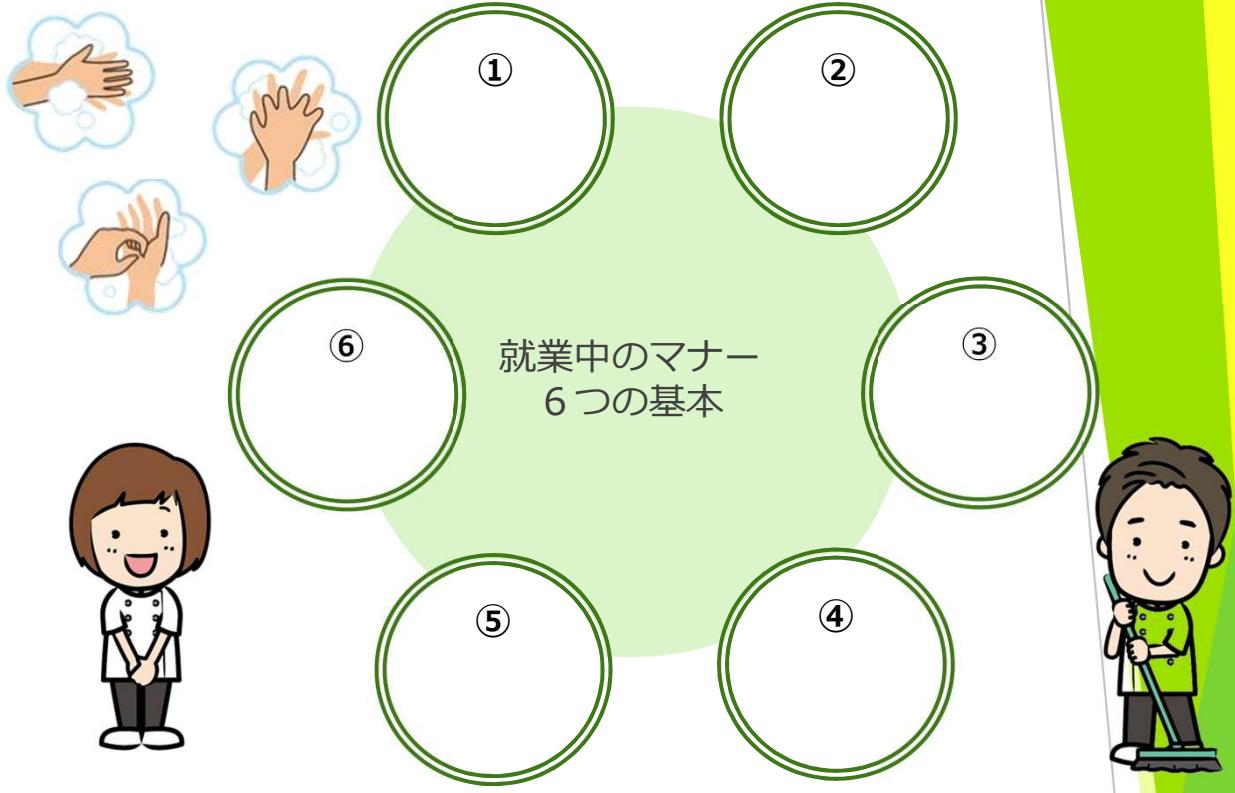


公私混同していませんか？

- ✓ サロン（学校）の備品や用具は、サロン（学校）が所有しているものなので[]しない
- ✓ 電気や空調のつけっぱなしも気を付ける
- ✓ []は個人ロッカーに片付ける
- ✓ [] ([]) と [] の区別をする

Memo

就業中のマナー



①身だしなみ	身だしなみは【 】。【 】の90%を決める。 [3. 身だしなみ]も参照。
②言葉遣い	言葉遣いは、自分への【 】を補強する。就業中は【 】が原則。 [2. 言葉遣い]も参照
③表情	表情は、【 】もの [3. 身だしなみ]も参照。
④態度・動作	態度は“目に見える言葉”的なものの。 内面的なもの（【 】）と外的的なもの（【 】・【 】・ 【 】・【 】）が態度を決める。
	<p>日頃のクセや仕草は、ふとした時に表れてしまいます 日頃の積み重ねがあなたの印象を決める（良い仕草が【 】に できるようになるまで、意識して実践・【 】する） 服装などの外見だけではなく、【 】から美しくなれるように 心がける</p> <p>微笑みをたたえた顔・ゆっくりした態度 → 【 】を与える</p> <p>リラックスした表情・落ち着いた態度 → 【 】を与える</p> <p>自然な表情・節度を保った態度 → 【 】を与える</p>

Memo



挨拶は、[]行為。
[6. お出迎え～お見送りまで]も参照

⑤挨拶

1. []から (先手必勝)
2. 明るく、[]と
3. []にあった挨拶
4. サロンの[]に合った挨拶
5. 相手の[]を見て挨拶

- 基本的な挨拶と返事を[]なく交わせられるようになると、社会人として一人前と言える
- 目下の人から目上の人へのねぎらいの言葉は「[]」
- 「すみません」以外の言葉を身に付ける
- 「どうも」のあとを[]こと



自分の健康を[]で管理することは、[]における大人の基本

健康が損なわれると・・・

- 自分の[]や[]を十分に発揮できない
- 仕事上で人に[]をかける
- 周囲からの[]が得られない

⑥健康管理

生活環境を脅かす問題

- ✓ 生活習慣病：糖尿病、脳卒中、心臓病、高脂血症、肥満、等
- ✓ 睡眠の問題：不眠、睡眠不足
- ✓ 食の問題：欠食、過食、拒食、偏食
- ✓ タバコの問題
- ✓ 飲酒の問題



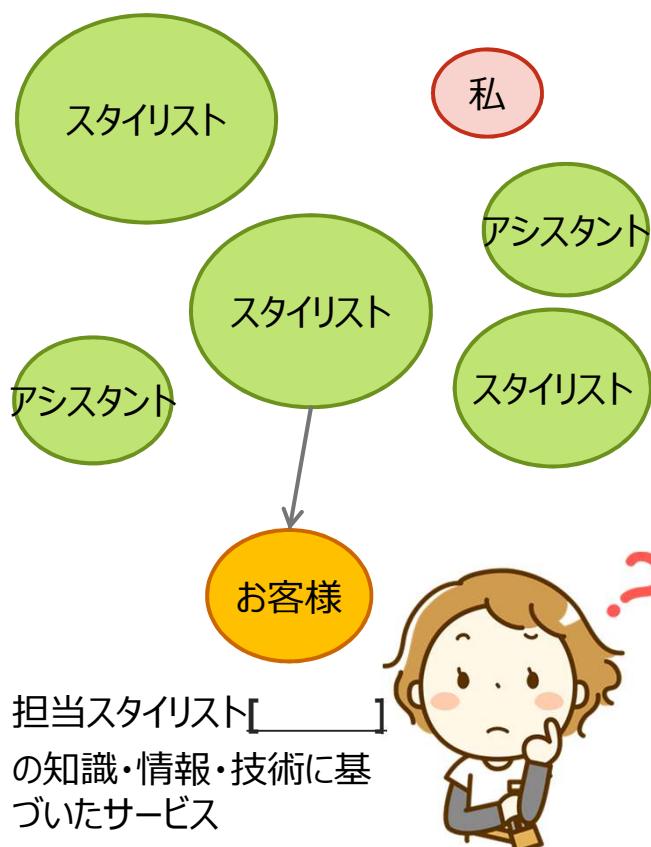
Memo

職場でのコミュニケーションが大切な理由

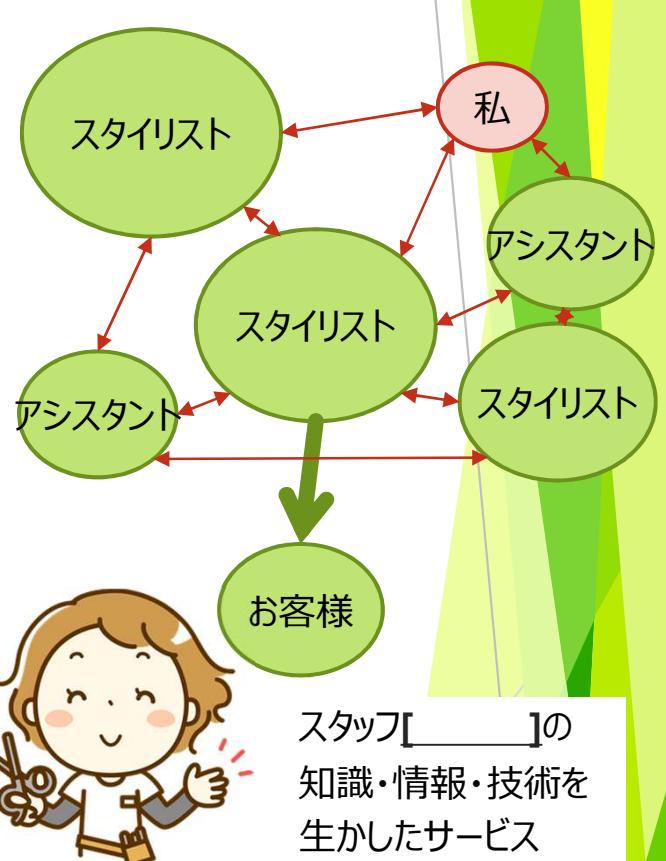
- ▶ 職場では、1つの仕事に複数の人が関わるのが普通です。
- ▶ たくさん的人が関わる仕事をスムーズに運ぶためには、各人が持つ情報や知識を共有することが重要です。

スタッフ同士のコミュニケーションによって
お客様へのサービスは【 】になる

コミュニケーションがない



コミュニケーションがある

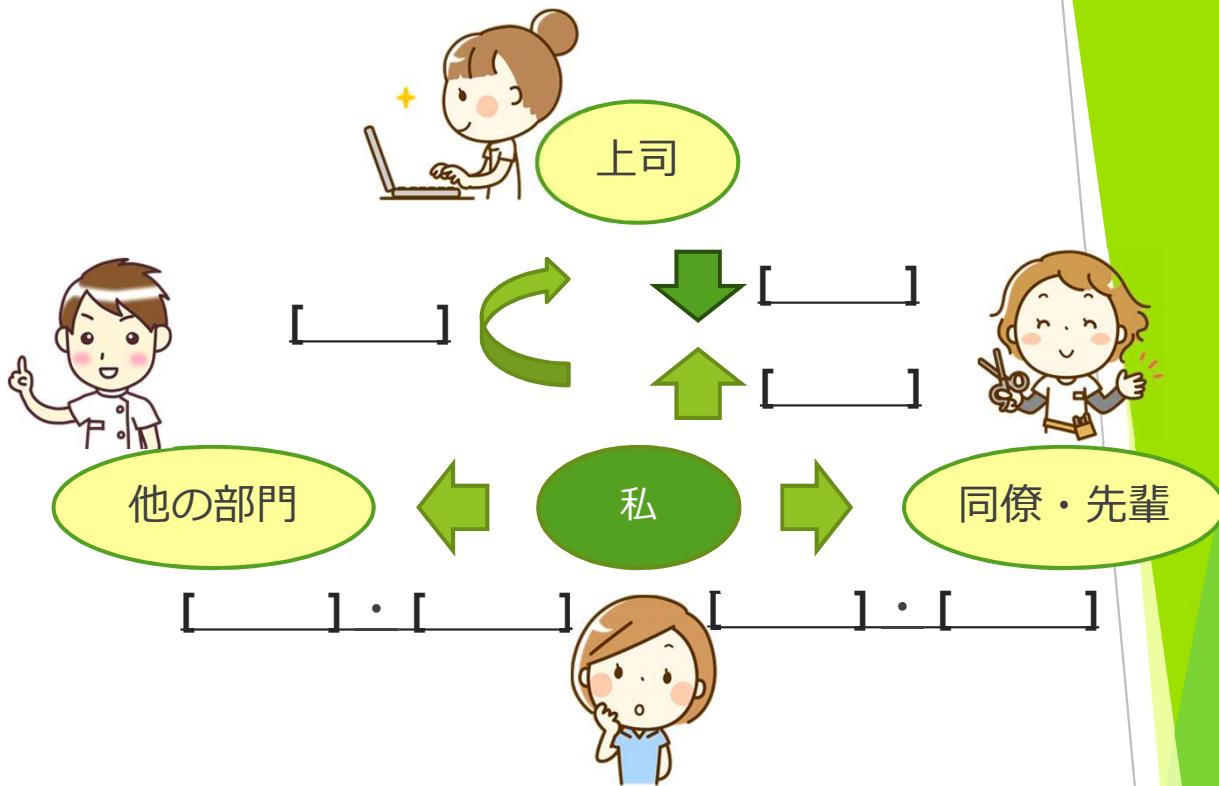


スタッフ間で良い【 】
全てのスタッフの知識・情報・技術を総合した、
サロン全体としての【 】を提供することができる。

Memo

報告・連絡・相談・指示

- ▶ 情報や知識の共有のための職場のコミュニケーションが、報連相（報告・連絡・相談）です。



仕事の基本は、上司の[]によって始まり、上司への[]によって終了する

ホウ=[]

作業指示に対しての、結果を伝える（情報を待っている人への伝達）
仕事のやり取りの基本

レン=[]

情報を知っておいてほしい人への伝達
情報共有

ソウ=[]

問題、課題の共有と、意見を得るために問い合わせ

Memo

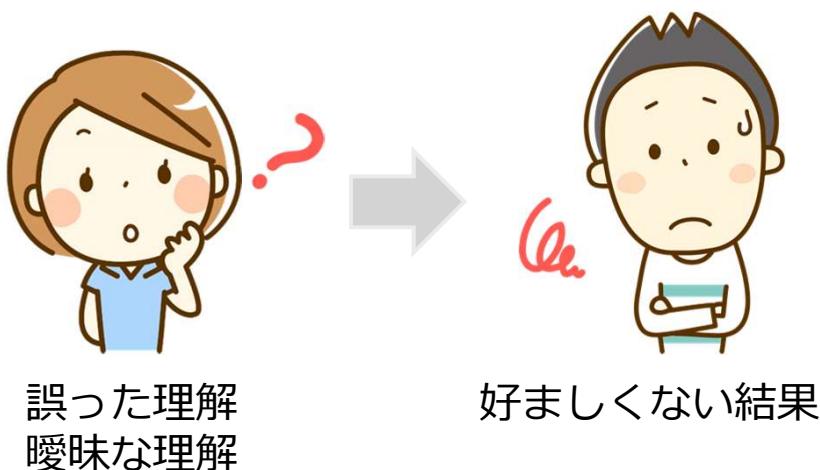
正しい報告をするために-指示の受け方

- ▶ 仕事は、①【 】を受けて、②【 】して、③結果を【 】する、の3ステップで1つの塊りです。

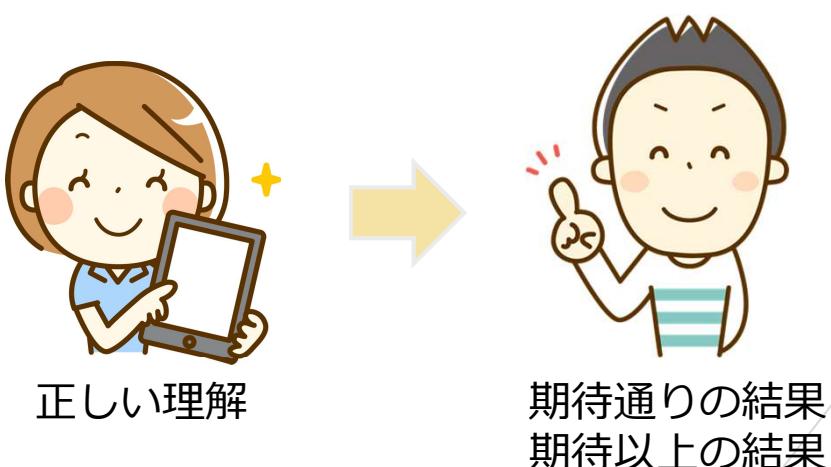
仕事の流れ



仕事の指示をよく聞き、正しく【 】していなければ
期待通りに実行することはできない



相手からの
信頼の低下



相手からの
信頼の向上

Memo

正しい報告をするために-指示の受け方

理解できるように「聞く」

聞きながら【 】を整理すると、自分がわかつていないことに気が付きやすくなります。

仕事が発生した根本要因

【 】 (Why)	目的
【 】 (What)	内容
【 】 (Who)	関係者

- 何のために行うのか
- 何ができたら完了か
- 実際にやることは何か
- 誰とやるのか
- 誰に対してやるのか



聞き逃してしまうと、
【 】に確認
しなくては分からなくなってしまうこと

仕事を遂行するための中身

【 】 (How)	やり方 ・方法
【 】 (How many · much)	
【 】 (When)	期限
【 】 (Where)	場所

- どのように進めればよいのか
- 以前はどうやっていたか
- どれくらいの量か、いくらか
- いつまでに終わらせるのか
- 時間はどのくらいかかるか
- どこでやるのか



より円滑な遂行に向
けて必要な情報

Memo

正しい報告をするために-報告の仕方

- ▶ 仕事は指示した人に結果を伝えて初めて[]となります。
- ▶ 仕事の結果が、良いものであっても悪いものであっても、求められたタイミングで報告することが大切です。
 - ▶ 指示をした人は、たとえ結果が失敗であっても、失敗の報告とともに、それを挽回できる新しい指示を考えることができます。

▶ 【報告の鉄則】

- ✓ 仕事が終わった時点で、できるだけ[]行う
(聞かれる[]行う)
- ✓ []の都合にも配慮
- ✓ []はしない。[]は言わない。



相手からの
信頼の低下

嘘の報告

後で困った事態に



相手からの
信頼の向上

正確な報告

軌道修正の指示

Memo

正しい報告をするために-報告の仕方

報告のステップ

①報告の[]
(前提の共有)

- 報告相手も様々な状態が想定されるため（報告内容を聞く準備をして待っているとは限らない）、
- 何について報告を行うのか報告する[]を明確にする。

②結果・結論・
[]の提示

- 全体としての[]・
[]を先に伝える（うまくいっているのか、問題があるのかなど）
- 概要は、報告相手の[]にも影響を及ぼす。

③[]の説明

- **相手の聞きたい[]に合わせて**伝える。
- 仕事の過程や進めた際の状況など、詳細を報告するべきときもあれば、問題が起きていないという結果だけでよい場合もある。

報告のポイント

例

『先ほど、指示を受けた〇〇の状況について報告します』

『△△について進めておくようにということでしたが、、、、』

『概ね終了しているのですが、1つだけ完了していないことがあります。』

『無事、お客様の対応が終わりました』

『シャンプー類の検品をしている中で、数は全部合っていたのですが、包装が一部汚れているものがあり、、、、』

『指示の通り、フロントに〇〇を確認したところ、△△ということだったので、□□を行いました。そして』



Memo

連絡と相談



適切な連絡とは

あなたが持っている情報が、

[]する人に

×

最適な[]で

伝わること。

- 知っておいた方が良い人

- 緊急性の判断
- 手法の選択



[]の理解

- 先輩・同僚の仕事内容
- お客様が次に行動しようとしていること

適切な相談とは

適切な相談

[]

求めている意見は何か・困っている課題は何かが[]であること

[]

相談内容を受け止めることができるもの

[]のレベルに合った人

[]

「〇〇と△△が考えられますかが〇〇で良いでしょうか」といった[]

良くない例

悩み事・困っていることの共有ではない

「そういう相談ならリーダーでないと判断できないな」

「私に持ってこなくても周りの先輩に聞きなさい」

「どうすれば良いでしょうか？」といった自分の考えがない質問

Memo
