

2003年(平成15年)3/28(693号)週刊/無料

歯並び相談 ☎0120-053653
樋口矯正歯科クリニック
診療時間/9:30~19:30
地下鉄大濠駅 徒歩1分
休診日/毎月1、3、5日 第4、5日曜日
※日曜・平日も診療致します。
ホームページアドレス http://www3.coam.or.jp/~tiger

あなたは何点だった?
しっかりアドバイス
できるかしら?

36~30点
これからは自信を持ってアドバイス! ただし、命令形ではダメ。相手のいいところもつけてながら、自分を褒めていくことも大切です。

29~17点
言葉や態度に相手たちがこもっていますか? スキルが上がると、マインドは下がる傾向にあります。定期的にチェックしてバランスを保ちましょう。

16~9点
周りを見渡せば、きっとお手本になる人がいるはず。いいところは、どんどん盗んで! 目ごろから笑を付けて、自分に自信を付けましょう。

8点以下
新人は、あなたを見ていますよ! 今のうちに、しっかり身につけて。どうしていいかわからないときは、基本がえって調べましょう。

解答と点数	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
a	3	3	1	1	5	3	1	0
b	0	1	5	5	1	1	0	5
c	5			0	0	0	5	0

◎印正解

基本的な言葉遣いなどに関する問題です。その場の状況によって異なる場合もあるため、あくまでも目安としてね。



CHECK!

Q1 会社を休んでいる同僚あてに、お客さんから電話がありました。そのとき、なんと答えますか?

- a [△△は休みをいただいております]
- b [△△はお休みされています]
- c [△△は休んでおります]

Q2 相手がいるかどうか尋ねるとき、何と言いますか?

- a [△△さんはいらっしゃいますか?]
- b [△△さんはおられますか?]

Q3 お客さまから注文を受けました。その場で確認するときは?

- a ○○でよろしかったでしょうか?
- b ○○でよろしいでしょうか?

Q4 お客さまに対して言う場合、

- a 「ごゆっくりしてください」
- b 「ごゆっくりなさってください」
- c 「ごゆっくりされてください」



Q5 電話で伝言を受けました。不在者に伝えることを相手に言う場合、

- a 申し伝えます
- b 伝えておきます
- c 言っておきます



Q6 来客を応接室に案内することに、上座はどこですか?

- a 1
- b 2
- c 3



Q7 年上の相手と名刺交換をする時、同時に差し出しました。あなたならどうする?

- a 相手が受け取るまで待つ
- b 自分から積極的にいただく
- c 同時に取る



Q8 同じ文書を複数の取引先に送ることに。あて名はどうしますか?

- a △△各位 殿
- b △△各位
- c △△各位のみさま



ワタクシゴト シリーズ連載 ⑮

常識度子エック!!

あなたの

新入社員が来る前に

もうすぐ新入社員が入ってきますね。これから先輩OLとして、さまざまなことをアドバイスする立場になります。でも、ちょっと待って! あなた自身の「常識」・「ちゃん」と身についていますか?

社会人なら、その道のプロ意識を持って!

マナーや習慣など、会社によって違うこともありますが、社会人として押さえておきたい「基本要素」というのが5つあります(右図参照)。

まず、挨拶。相手と視線を合わせていますか? おじぎが終わった後も相手の目を見て視線を合わせるようにしましょう。次に、身だしなみ。清潔感のある身だしなみを心がけていますか? 周りの人(社内やお客さま)と調和が取れていますか? 人は見かけで判断してはいけないといっても、やはり第一印象は大切です。自分に似合う色を見つけたり、会う人によって楽しむことも結構ですよ。そして、笑顔のある表情で接しましょう。毎日鏡を見てチェック! また姿勢や態度、言葉遣いにも気を付けて。どんなにきれいな言葉で話しても、どんなに上手に敬語が使っても、態度が伴っていない場合は台無しです。

中でも「挨拶」は、基本中の基本といえるかもしれませんが、みなさんは毎日、大きく元気な声で「こんにちは」と笑顔で挨拶をしていますか? 形より心を込めて挨拶することが大切です。

「社会人である」ということは、「その道のプロ」であること。たとえ新人だろうが、先輩だろうが、外から見れば関係ありません。イヤなことがあったから〜といったムスッとしているようではいけませんね。挨拶一つにしても、感情や機嫌に流されず、きちんとこなせるのが「プロ意識」というもの。新入社員が来る前に、もう一度、自分を見直してみよう。そして、「プロ意識」を持って仕事に取り組み、基本的なことは身に付けていきますよ。

基本要素 5か条

- 一、挨拶
- 二、身だしなみ
- 三、表情
- 四、態度
- 五、言葉遣い

(社)日本経営協会 講師・白根英子さん



接客・ビジネスマナーの講師として官庁や企業、学校などで研修を行う。産業界カウンセラーの資格も持つ。2000年、人材育成コンサルティング「ループ」を設立。

アンケートモニター『コムネット』会員募集中!!

商品や広告などに関するアンケートや座談会にご協力ください。

登録申込方法
当社のホームページ上で簡単に登録申込ができます。または、FAX・メール、電話でお名前、年齢、職業、自宅住所と電話・FAX番号をお知らせ下さい。

- モニター謝礼は200円~5,000円
- 登録者への商品の販売や勧誘、情報漏洩等は一切ありませんのでご安心ください。
- 年齢や職業に関係なく、どなたでも登録いただけます。

問い合わせ・申込先

(株)ジーコム 生活行動研究所
〒812-0029
福岡市博多区古門戸町2番1号KSSモントビル4階
TEL.092-283-2085 FAX.092-262-6110
e-mail member@gcom-net.co.jp
担当:コムネット事務局 小園さおり・中島美子

ジーコムはマーケティングリサーチ専門会社として16年の実績を持ち、九州全域で生活者情報モニター「コムネット」を組織しています。

<http://www.gcom-net.co.jp/>

SOLARIA STAGE
おサイフよろこぶチケットバック。
SOLARIA STAGE 4th ANNIVERSARY
チケットバック4days
※せよよ4日券 4.3-6
もれなくチケットバック! 10%
期間中、ソラリアステージ専門店舗(82F~82F)でのご利用チケットが2,000円毎に300円のショッピングチケットをプレゼント。サッタイにお見返しなく!
ソラリアステージ 専門店
www.solariastage.com