

もてなすプロの心がまえをテーマにします。

### まず安心していただく

もてなしの極意はまず安心していただくことにあります。一流と言われる海外の高級ホテル。日本人には評判の悪いところが多いようです。堅苦しい、というのが主な理由とか。堅苦しいとは心が緊張して、落ち着かない気分をさしています。こんな気分ではリラックスした楽しい滞在になりません。結果として、評判が悪くなるのはもっともです。もちろん海外ではことばの問題もあります。価値観や経験によって人の好みも異なります。本当に堅苦しいか否かは、機会があればそれぞれ確かめてください。それにしても、人は本当に不思議です。余裕のあるときは何事も素晴らしく思えます。不安なときは何事も居心地が悪く、不首尾に思えます。不安なお客様、不機嫌なお客様にどれほどよいおもてなしをしても、その心には伝わりません。まず安心していただく、心を安らかにしていただくことが、もてなしの第一歩です。お客様を笑顔とごあいさつでお迎えるのは、まず安心していただくためのエチケットです。

### 誠意と思いやりを育てる

安心していただくためのエチケットを、心のこもったマナーに変えるのが誠意と思いやりです。誠意のある人、思いやりが深い人は不安なお客様、困っているお客様をみすごしにできません。不安そうなお客様は思いきり明るい笑顔でお迎える。困っているように見受けられるお客様にはさりげなく声をかける。人と人とのコミュニケーションがベースとなるもてなしの場では、人の気持ちをいかに察するかが重要な課題です。誠意と思いやりは課題解決のための基本的な才能といえます。なお、人を思いやるには、自分自身が心身ともに健康でなければなり、ません。心身が安らかで健やかでなければ、人の喜びを願うことはなかなかできません。しっかりと心身の健康管理を行うことも、プロには大切な仕事となります。

### ニーズを見つめる

あたたかい関心をそそいでいると、お客様のニーズも見えてきます。ニーズが見えれば、よりよいもてなしができます。ところで、ニーズを探ろうと努力するのはとてもよいことです。だからといって差し出がましい態度ではいけません。負躰な態度もいけません。あたたかい関心はお節介やせんさくと違います。さりげなく、お客様のご様子に気を配ることが大切です。気を配ると書いて気配(けはい)と読めます。気配を探る、気配で探るという態度で学ぶべきではないでしょうか。

### 創意こそが心を動かす

もてなす仕事はクリエイティブな仕事です。クリエイティブな仕事には創意の力が求められます。ひとりひとり異なるお客様に喜んでいただくためには、その時その場に合わせたもてなしが必要です。サービスマニュアルのエチケットを基本にしなが、その都度そのお客様に合わせて、新しいマナーを創造します。お客様のご要望にどうしても答えられないときは、代わりの提案をします。もともとのご要望よりの素晴らしい提案がでてきたら、お客様は感動されるでしょう。創意は人の心を動かします。心が動いたお客様は必ず満足して下さいます。もてなす側に感謝さえなされるかもしれません。人を喜ばせる仕事の喜びを味わうのは、こんなときです。もてなすプロの心がまえとは、お客様の心に働きかけるための心がまえです。これによって、お客様が安心してたり、いい気分になったり、共感したり、感動したり。もてなすプロはお客様心理のプロ、人間関係のプロであることが求められているのです。

1)もてなしの極意はなんですか？

( )

2)人を思いやるには、もてなしのプロとして何が大切な仕事ですか？

( )

3)ニーズを見つめるために何が大切と言ってますか？

( )

4)もてなすプロの心がまえとは何ですか？

( )