

# 好感度を上げるビジネスマナー

人間の第一印象は、出会って15秒  
印象を左右するのは、視覚が約6割

## 3つのポイント

1. その場にあった清潔な服装
2. 表情が見える髪型
3. 明るい表情



平成27年度らぽーる新潟・豊潤舎 必須研修  
接遇・電話対応について 鈴木 公子

# 身だしなみチェック(基本編)

- ①髪は清潔で、前髪は目にかかっていませんか？
- ②寝癖、フケ、抜け毛、臭いはありませんか？
- ③髭の剃り残し、鼻毛が鼻から出ていませんか？
- ④口臭はありませんか？
- ⑤目の充血や、眼鏡はきれいですか？
- ⑥服は洗濯したものですか？ 襟・袖口は汚れていませんか？
- ⑦職場に適した色・柄ですか？
- ⑧靴下の臭いや汚れはありませんか？

# 好感度を上げるビジネスマナー

## 残りの4割近くを占めるのが「聴覚的情報」

明るく聞き取りやすい声で相手に自分の言葉を伝えるようにします。

口角を上げて話すことを意識すると表情も柔らかくなります。

また、職場では、それにふさわしい言葉遣い、「敬語」があります。

「敬語」を正しく使えなければ社会人としての信用が得られないといっても過言ではありません。

# 敬語の種類

- 尊敬語

相手や相手の動作などを直接高め、尊敬の気持ちを含めるいい方

- 謙譲語

自分をへりくだり間接的に相手を高める言い方

- 丁寧語

話し手が自分の言葉を丁寧に言うことで相手への敬意を示す言い方