

yyy 明日からきつと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆スキルアップマガジン ~Y's ラーニングからのご案内~

<http://yslearning.com/>

yy

ごあいさつ

Y's ラーニングの浮島です。

あけましておめでとうございます。

年末年始休暇の長かった今年、よいお正月でしたか？

私は初詣に行ったお不動さんを神社と勘違いして柏手を打ったり、

せっかくの大吉のおみくじを枝に結んで帰ってきてしまったり。

大人とは言いがたい行動の連発で過ごしてしまいました。

後で調べたら、良くても悪くてもおみくじを枝に結ぶことに

問題はないそうです。(ほっ)

こんな私ですが、今年もよろしく願います。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

- 1. Y's の文章プロジェクトのご案内
- 2. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内
- 3. ビジネスマナーおさらい帳 1 8 【取引先・お客様対応 4】
- 4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 7 1 職場で役立つ？心理学 3

::*

- 1. Y's の文章プロジェクトのご案内

::*

言葉は紡ぐものである

Y's ラーニングではこの言葉を胸に、ビジネスにおけるわかりやすい、
良い文章を追求します。

文章医プロジェクトはご好評を得て 3 年目になりました。

今年もぜひよろしく願います。

★**★

ビジネスマナーとは仕事をする上で必要とされるマナーの総称です。
とても幅広いし、ノウハウ本もたくさんあります。
でも、実際に職場ではどの程度意識したり、教育がなされたりしているのでしょうか。

ビジネスマナーはお互いが気持ちよく仕事をするための潤滑油です。
形式的なルールではなく、その「心」をすこしずつ、おさらいしてみませんか。

第十八回は、「取引先・お客様対応4」客先の会議室（応接室）でのマナーです。

取引先での会議室（応接室）に案内されてから、打ち合わせ開始までのマナーを確認しましょう。

2 会議室（応接室）のマナー

1) 相手が現れるまで

訪問相手より先に会議室や応接室に通されることもよくあります。
しばらく待っていなくてはならない場合、基本は立って相手を待ちます。
部屋に通してくださった方にすすめられたら、すすめられた席に座って待ちましょう。
知らない会社では、壁にかかっているものなどに興味をひかれるかもしれません。
しかし、あちこち見て回ったりせずに座ったままの状態でいましょう。
資料などを準備したり、目を通したりするのはかまいません。
ただし、携帯電話などでの通話やメールチェックは失礼です。
相手が入ってきたらすぐに対応できる体勢で待ちましょう。

2) 席次

応接室はもちろんのこと、会議室にも上座と下座があります。
自分が営業という立場で伺っていたり、相手より年若だったりした場合、基本的に下座に座る意志を見せます。
ただし、訪問した場合、相手に上座をすすめられることが多いはずです。
その場合は素直にすすめられた場所に着席しましょう。

3) 鞆の置き方

基本的に鞆やバッグは床に置くものです。自分の椅子の右隣に置きましょう。
女性のバッグは大きさや形状から床置きにそぐわないものもあります。
自分の座る椅子の背もたれと自分の背中の中に置いてもよいでしょう。
椅子の数に余裕があれば、隣の椅子に置いてかまいません。
ただし、一言「よろしいですか」とお断りしましょう。

4) 喫煙

昨今、会議室内に灰皿を見ることはすっかりなくなりましたが、応接室では灰皿とライターのセットがある場合もあります。

置いてあるから吸ってもよいかというと、そうはいきません。

相手がすすめない限り、煙草を勝手に吸うのはマナー違反です。

5) お茶

待っている間にお茶が出されると、「飲んでも良いか」どうか迷います。

しかし、お茶は飲んでいただくために出すものです。飲んでもかまいません。

相手がいる場合は、「ちょうだいいたします」と一言断って飲むと好印象です。

今回は「面談、打ち合わせのマナー」です。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q18

問題18

「～いきます」の使用方法を間違えているのはどれでしょう。

- (1) 駅まで歩いていきます。
- (2) 来週お邪魔するときは飲み物を買っていきます。
- (3) これからも敬語を勉強していきます。
- (4) こちらのマグロを切っていきます。

★**★

4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.7 1 職場で役立つ？心理学

★**★

ビジネスに必要な知識やスキルって幅広い。

ここでは限定せずにあれこれ拾っていこうと思っています。

「楽しく学べるミニ知識」職場で役立つ？心理学3

今回は「ランチョンテクニック」です。

みなさんのお仕事には、ランチミーティングや朝食会がありますか。

夜の接待はなぜ必要だと思いますか。

アメリカでは、こんな実験がありました。

A 「何も食べさせないで説得した場合」

B 「ポップコーンとコーラを食べさせながら説得した場合」

Bの方が説得される率が高かったのです。

これは、食事によって一種の快感が起こりそのまま相手の話も、快く受け入れる気持ちになったことによると考えられます。(ポップコーンでもですよ..)
快樂や充実感を共有した相手には好意を持つという心理効果です。

何かを食べながら話をした場合は、より相手に説得されやすいことが分かっています。
食事は「強い快感になるもの」なのです。
また、食事をすると人はリラックスし、気持ちが無防備になります。
従って、よりリラックスできる空間を用意すれば、さらに効果が上がります。
和室のように落ち着いたベージュや薄緑色の壁や、畳などがよいそうです。
政治家が料亭好きなのは、この辺に理由がありそうですね。

朝食を食べながら「論評」を読むと、何も食べていないときより好意的になるという実験結果もあるそうです。

また、女性は、食事の「快感」に対してより貪欲だとも言われています。
女性の説得はリラックスして美味しいものを食べられる空間が重要だという..
あ、本題からずれてしまいました。

ただし、食事中に仕事のことを考え続けるのは、副交感神経の発動を妨げます。
(つまり、仕事の話は「リラックス」と矛盾するということです)
メンタルヘルスの観点からはおすすりできませんので、ほどほどに..。

○。

「スキルアップマガジン」は、Y's ラーニングのお客様、および Y's の
スタッフが名刺交換させていただいた皆様にお送りしています。
あなたのスキルアップに役立つ情報をお届けする無料のメールマガジンです。
ぜひ、ご愛読くださいますようお願い申し上げます。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→E-mail : info@yslearning.com

→Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/>お問い合わせ/

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、
お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。
※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、
旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

○。

2015.1.9号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答18(4)

「～いきます」は、補助動詞です。

ですから、いろいろな動詞につけることができます。

「～いきます」は、主に空間的な移動の方向性を示す用法や、できごとの時間的な推移を示す用法があり、使いやすい言葉です。

ただし、意味もなく何にでもつけるとただの「口ぐせ」となり、「～いきます」から離れられなくなってしまいますので、気を付けましょう。

マグロは「切っていく」ではなく、「切ります」で十分意志が示せますね。