

ホスピタリティ その2

スキルについて

この人は感じのいい人だな、ホスピタリティにあふれているなど思わせてくれるような接し方とはどのようなもののでしょうか？

そのスキルについて、あらためて考えてみましょう。

- ① いつでもどんな時でも親切にもてなしてくれる人
- ② サービス精神旺盛な人、真剣なサービスをする人
- ③ 目配りの利く人＝目配り
- ④ よく気の付く人＝気配り
- ⑤ 心遣いの出来る人＝心配り
- ⑥ 常識や物事、節度をわきまえ、バランス感覚のいい人
- ⑦ 感性の素晴らしい人
- ⑧ ものごとを尋ねやすい、頼みやすい人
- ⑨ 近寄りやすい雰囲気のある人
- ⑩ 前向きで向上心のある人
- ⑪ 笑顔の素敵な人
- ⑫ 聴き上手な人
- ⑬ 優しさがにじみ出ている人
- ⑭ 態度、言動に心がこもっている人
- ⑮ 誠心誠意が見える人
- ⑯ 礼儀正しく、立ち居振る舞いが美しい人
- ⑰ 忙しさをみせない、心の余裕を持っている人
- ⑱ 清潔で身だしなみのよい人
- ⑲ 笑声で話し、優しい言葉遣いの人
- ⑳ 何事も率先、面倒くさがらない人

いかがでしょうか？

言い換えれば気持ちの良い人、輝いている人の特徴になっているのではないのでしょうか。一つひとつ見ていくと、ほんの少し意識して行動してみれば出来ることばかりではないかと思います。こうした人は必ず周りにもいるもので、そういう人たちの良いところを真似て実践、自分のものにしていくと、周りの反応も変化し良くなっていきます。

又スキルが備わっていないとホスピタリティは相手に伝わらないことも分かります。ホスピタリティはその「心」と「マナーのスキル」が備わることで行動に表れ、相手に通じて、感動を与えるのです。

もう一つ大事なことはホスピタリティの対象を限定しないことです。お客様はもちろん職場内の人間同士(上司・先輩・同僚)、外部関係者、地域の人々等、全ての人に対してホスピタリティをもって接することです。



ホスピタリティ精神を大切にして接する人材がたくさんいる、そして育てられる法人・組織は間違いなく強みを発揮し、お客様から選ばれるのです。



長嶺 堅二郎