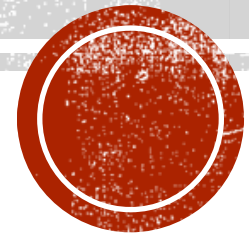


新人教育 リスクマネジメント 1

ホスピタリティマネジメント



1 患者接遇の5原則とは

◆患者接遇の5原則

- 1) 身だしなみ
- 2) 笑顔とアイコンタクト
- 3) 挨拶
- 4) 態度・振る舞い
- 5) 言葉づかい・話し方



1) 身だしなみ

第一印象で相手を判断・・・その印象は長期間にわたって持続する

「初頭効果」

従業員の最初の**15秒間**の接客態度が、
その会社全体の印象を決めてしまう



見た目の大切さ

第一印象を良くするためには、**「見た目」**を良くすること

人は視覚から得た情報で人を判断してしまうもの

「身だしなみ」を整える





アメリカの心理学者レオナード・ビックマン博士

電話ボックスに10セント硬貨をわざと置き忘れ、後から利用した人に、硬貨がなかったかと尋ねます。

みすぼらしい服装の人が硬貨の置き忘れを尋ねた時は、被験者の38%しか硬貨を返してくれなかったのに対して、高級なスーツに身を包んだ人が同じことを尋ねた際は、77%の被験者が硬貨を返却したそうです。

