

2.接客接遇5原則 (1)表情

笑顔

口角を5mm上げて、目じりを3mm下げましょう

①真顔

×



②3分咲き 口角を上げる



→廊下で会釈

③5分咲き 歯が見える



→ ごゆっくり
お過ごしくださいませ

④7部咲き



→いらっしゃいませ

口角を上げる練習をしましょう！

お客様の前では常に②以上の笑顔を！



2.接客接遇5原則 (1)表情

<女性>

【 お化粧の基準 / 表情の演出 】

ポイント

①眉 : 眉頭の間隔や眉の幅・角度で、印象が変わる

②唇 : ふくよかな唇と色で優しさが伝わる
唇の輪郭はくっきりと

③頬 : 血色がよくみえ、健康的な印象が伝わる



<男性>

・ひげはNG

・ひげ剃り後にも気を付ける

<共通>

・前歯が抜けた状態で接客しない

・歯の治療は早めに(口臭に気を付ける)！

・眉毛を整え、鼻毛にも気を付ける

・クマ、肌荒れに気を付ける

2.接客接遇5原則 (2)身だしなみ

①髪型

②手

③服装

④靴

⑤アクセサリー

⑥その他

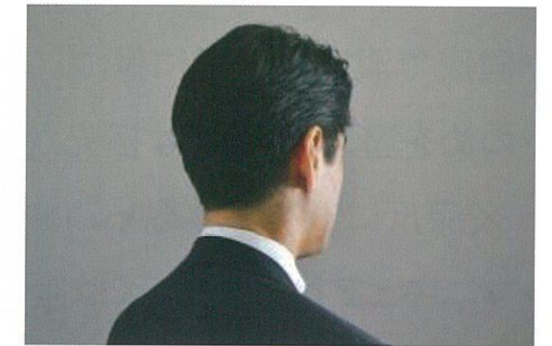


2.接客接遇5原則 (2)身だしなみ

①髪型

<男性>

- ・襟足がYシャツにかからない
- ・耳にかからない
- ・目にかからない
- ・整髪料で整える
- ・髪色は地毛または黒



<女性>

- ・さ骨より長い場合は、まとめ上げる(だんご・夜会巻き)
※髪をだんごにする際は、ネットを使用
- ・顔に髪がかからない状態を維持する
- ・華美な髪留めはNG(宝飾品のついたもの・ひかりもの)
- ・ヘアゴムは黒・紺・こげ茶を使用(リボンは左記の色味で細い幅のみ可)
- ・髪色は地毛または黒
※染毛時は下段の色参照

髪の色

地毛または黒・濃こげ茶(下段参照)



注意！

においの強い香水や整髪料などはNG

2.接客接遇5原則 (2)身だしなみ

②手

- ・健康で清潔な状態に保つ
- ・つめを整える(長さは指先から2~3mm以内)
※深爪に気をつける
- ・マニキュアは透明もしくは暖色系の薄い色
- ・煙草臭を消す



2.接客接遇5原則 (2)身だしなみ

③服装

<共通>

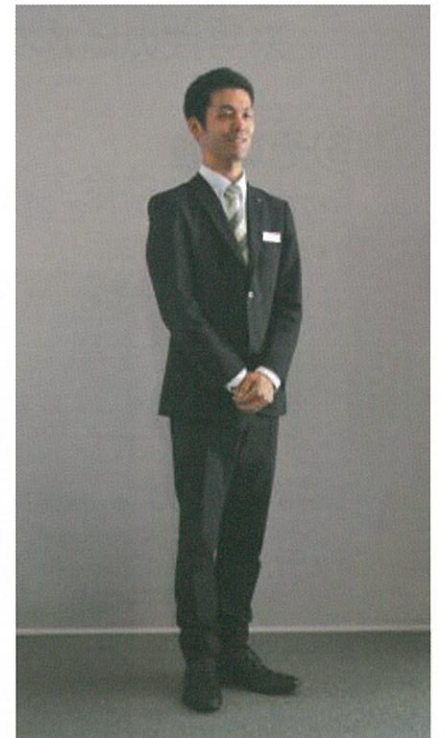
- ・清潔であること
- ・各セクションの制服を正しく着用する
- ・ワイシャツの中の下着・Tシャツは白・肌色・薄いグレーなど透けない色を着用(柄もの・色物はNG)
- ・ネクタイを正しく結ぶ
- ・パンツの折り目はピシッと
- ・袖口の汚れやボタンが取れていないか注意
- ・靴下は黒または濃紺の無地を着用(白はNG)
- ・くるぶし丈のソックスはNG

<女性>

- ・ストッキングは原則ベージュを着用
- ・勤務地を考慮し、冬季は20~30デニールであればタイツでもOK

※特にフロントスタッフはストッキングの色を統一すると美しい

※黒のストッキングを用いる場合は
ホテル内で「制服の一部」として統一が望ましい



2.接客接遇5原則 (2)身だしなみ

④靴(革靴・パンプス)

- ・原則黒を着用
- ・傷や汚れを取り除く
- ・サンダルはNG
- ・季節や場面によりスニーカー・雪靴を着用する場合は、色やデザインが華美にならないよう配慮する
- ・女性のヒールは3cm～7cmを目安に

⑤アクセサリ

- ・接客に不要なもの(指輪・ネックレス等)は着用不可
※結婚指輪を除く
- ・ピアスは耳たぶの1ヶ所のみOK(複数箇所はNG)
3mm以下の金属もしくは石。但し揺れないデザイン限定
※受電の際、受話器に金属音が入らないことが大原則
※男性のピアスはNGとする

⑥その他

- ・ポケットの中を膨らまさない
- ・名札の着用
- ・腕時計は接客業として、嫌味にならないものを着用
※華美なものやスポーツタイプはNG
※秒針があると、具合の悪い方が発生した際に脈拍を取れる
- ・タトゥーはNG
- ・接客時のマスクはNG(但し感染症予防対策必要時は許可)
- ・色つきレンズの眼鏡はNG

2.接客接遇5原則 (3)立ち居振る舞い

ゴールデンルート



アイコンタクト

視線は、

「相手の目」→「モノ・方向」→「相手の目」

- ・ お客様を凝視することなく、話の節目ごとに視線を合わせる

