

## ヒカリアカデミーが目指すモノ スクール運営の達人

テーマ	<b>接客の基本姿勢</b>	No.1
タイトル	<b>先生ではなく、インストラクター</b>	
何	先生と呼ばない。インストラクターと呼ぶ。	
なぜ	接客サービス業の観点から	
いつ	随時	
誰が	全従業員全員	

### マニュアル

「先生」それとも「インストラクター」？  
インストラクターです。

インストラクターの仕事は「指導」ではなく「サポート・支援」であり、毎回のレッスンも同様、お客様がご自身で勉強し、スキルを身につけてくださるのを「サポート」しているのだという意識が大切です。  
接客サービス業という仕事であることを、理解しましょう。

全てのお客様にはご自身の事情や生活環境、キャリアがあり、たまたまPCスキルのみがインストラクターに及んでいないだけです。プロだから、専門家だから、教師だからという上から目線での指導は、お客様の人格全体を軽視していると受け取られる可能性もあります。

教える側が、レッスンはサービス提供であるという意識をもって接しないとお客様の満足を実現できません。顧客満足度向上の観点からも、先生ではなくインストラクターとして接しましょう。