

スクール運営の達人 テクニック集

テーマ	接客の基本姿勢	No.2
タイトル	生徒様ではなく、お客様として接遇しましょう。	
(課題)		
生徒様と考える、生徒様という通称を使うことが多い。		
(考え方)		
<p>教師と生徒ではなく、お客様とインストラクターの関係です。 インストラクターはサービス業でもあります。サービスとは接遇マナーも含めた「気配り」「おもてなし」の心です。 勉強するだけの「生徒」と考えると、PCスキルをお教えすることだけが業務と勘違いしてしまいますが、「お客様」として考えれば、より満足いただける環境、対応、気配り、ご提案等、PCスキルにとどまらないサービスを提供し、よりご満足いただける可能性が高まります。</p>		
(行動例)		
<ul style="list-style-type: none"> ・すべての方を「お客様」と意識しましょう。 ・お客様のさまざまな情報を知ろうと努力し、インストラクター全員で共有しましょう。 ・お客様の悩みや課題を解決するため、全員が努力していることを常にお伝えしましょう。 		