

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.1
タイトル	先生ではなく、インストラクターです。	
(課題)		
<p>お客様のほとんどが「◎◎先生」と呼んでくださるため、上から目線でのインストラクションや対応をしていないか。</p>		
(考え方)		
<p>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。</p> <p>レッスン時のサポートで、同じつまづきを繰り返したり、学習の進まないお客様に向かって、高圧的、強制的な指導をするのは論外です。</p> <p>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。</p>		
(行動例)		
<p>お客様が満足するレッスンを提供する「サービス」としてのインストラクションを心がけましょう。</p>		