

Great Service Academy

湯佐 弘子 です



★お客様のしあわせだけでなく、
働く人のしあわせを追求します。

★心理学、人間行動学の観点から
サービスを科学的に伝えると同時に、
日本人が昔から大切にしてきた原点を
伝えます。

★マナーとして正しいかどうかも大切ですが、
相手と心が通い合うかどうかを優先します。

多くの方の希望

**スタッフを
いきいきと自発的に
働いてくれるよう育てたい**

そこで私はペツプトークを
お勧めします

それはなぜか？



社員教育の現状 その1

厳しくて当たり前
みんなそうされたきたんだ



必死なのは分かるが 怖い

ダメだな！
笑顔で接客！

A photograph showing a woman with dark hair and bangs, wearing a grey cardigan, looking down with a slightly sad or shy expression. A man in a white shirt is partially visible on the right, looking towards her. The scene is indoors, possibly in a home or office setting.

叱咤激励のつもりで
けなしている

ちゃんとやれ

**けなされて、
やる気は出ない
平成生まれ**

**直そうよ、昭和生まれの
その態度！！**



**言われたら、ちゃんとやります
平成生まれ**

**怒らずに、易しい、
ことばで伝えよう**

社員教育の現状 その2

今の若者は、叱るとすぐ辞めるから
叱れない、指導のしかたが分からない



ペップトークで相手の行動を 促す伝え方がわかる



PEP TALK!

そのコツを知り、言葉を磨くと

相手のより良い

パフォーマンスを引き出せる！



Great Service Academy

元気、活気、勇気を
与えるe1ジュがどきる

パートナーシップが築ける



ペップトークの特長

簡単でありながら

言語学、脳科学、心理学、おもいやり、
人生で大切なことが集約されています



PEP TALK!

アメリカのプロスポーツの世界で生まれた
ペップトークを

サービス、医療、介護、ビジネスに
取り入れることで

人は今よりずっと**しあわせ**に働けます

だから私は、お勧めします

ペップトークQ & A

Q やたらと元気なイメージ…
私にはついていけないのでは？

A 静かに語るのもペップトークです。
働くシーンを想定して練習します。
どうぞ安心して受講ください。

