

Service Professional Coach

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、行動科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。

多くの経営者、管理職の希望

**スタッフが
いきいきと自発的に
働いてくれるよう育てたい**

しかし、現実には・・・

教えても、覚えが悪い

やる気が見られない

自分で考えて応用ができない

そこで私は
行動科学的な教え方
を学ぶことをお勧めします

それはなぜか？

~~精神論~~ VS 行動科学的手法

人間の心理

行動の傾向

脳のはたらきを知り

効果的な教育が

できるようになります



行動科学的に分析すると
優れたサービス(貢献)が
できる人間の状態とは

- 自信がある(自分を信じられる)
- 気持ち良く仕事ができている
- 充実感がある

では、どのようにしたら上記の状態になれるのか、

その最も重要なコツを学びます

ディズニーリゾートのキャストや
あの人気の企業のスタッフは、
なぜいきいきしているのかが分かります



学んだことを実践すると・・・

スタッフは変わります

覚えが悪い → 短期間で覚える

やる気が見られない → 意欲的になる

自分で考えられない → 自ら考えて動く



**あなたは、人を成長させる喜びを実感し、
スタッフを励ませる教え手になります**



職場はポジティブな場になります



笑いは 教育の敵ではない

ウォルト・ディズニー

楽しい、おもしろい、
ワクワクするというプラスの
感情とセットで学習することで
学びはより深く吸収され
記憶は長期化します