

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、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。

経営者、管理職の願い

**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**

そこで私は社内教育で
ペップトークを
学び、スタッフへの言葉がけを
より良くすることをお勧めします

それはなぜか？



学習後に期待できる姿

どんな時にも自分とスタッフを励ませる
魔法の言葉のつかい手になります



今日も最幸の
一日になりそうだ

ペップトークとは

**アメリカのプロスポーツの世界で生まれた
短く、分かりやすく、肯定的な
モチベーションを引き出す
言葉がけのことです**



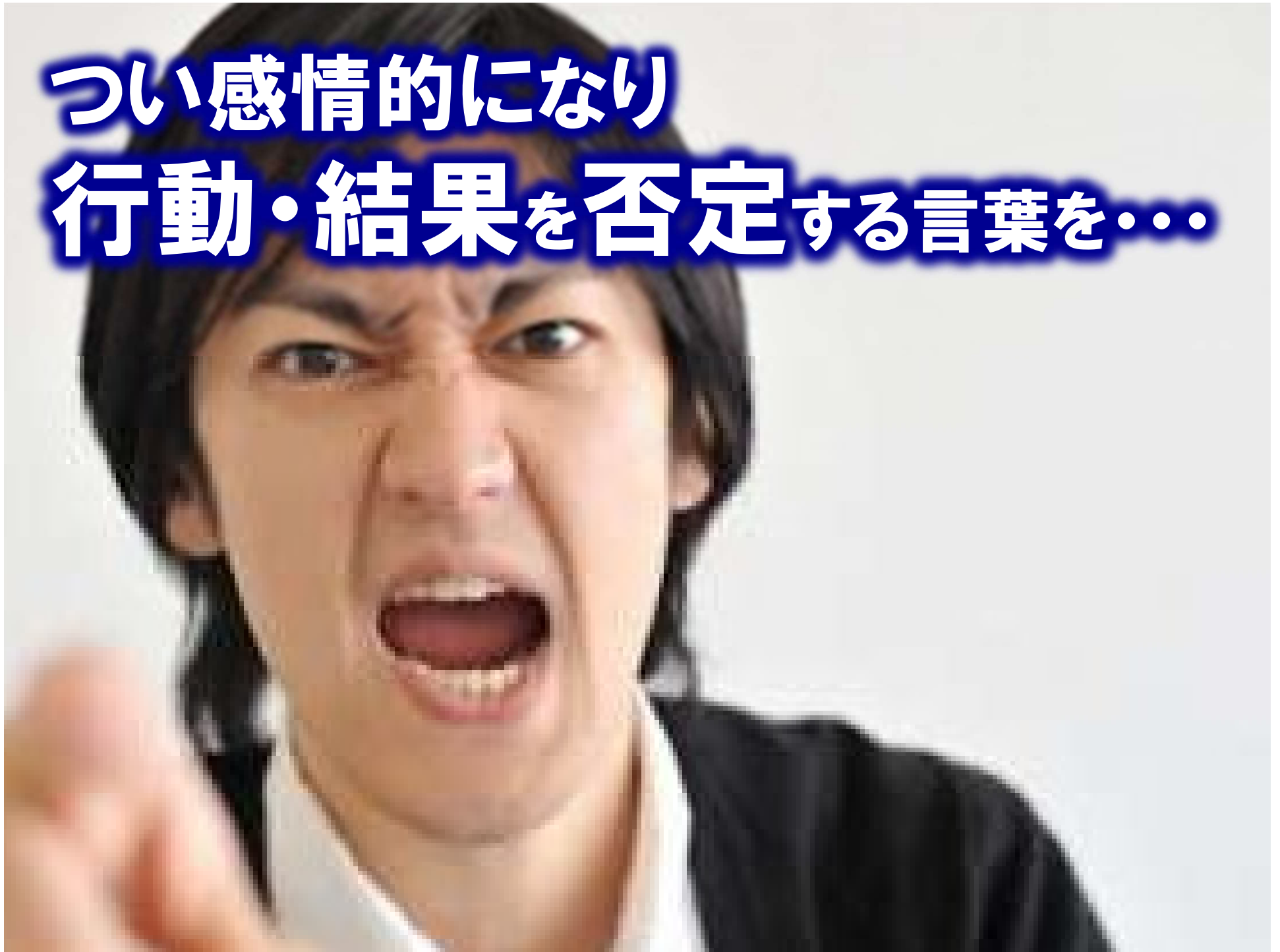
社員教育の現状 その1

厳しくて当たり前
みんなそうされたきたんだ



叱咤激励のつもりで
けなしている

**つい感情的になり
行動・結果を否定する言葉を...**



**反骨精神を呼び起こすつもりで
存在を否定する言葉を...**





言い方が怖い

社員教育の現状 その2

今の人は、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。



ペップトークの手法で 行動を促す伝え方がわかる



元気、活気、勇気を
与えることが出来る



指導者とスタッフの 信頼関係が築ける



職場がポジティブな場になる



ペップトークの特長

簡単でありながら

心理学、脳科学、思いやり、
人生で大切なことが集約されています



ペップトークを
サービス、ビジネス、医療、介護の
人財育成にとり入れることで
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

よくある質問

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 安心してください。
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学びます。



よくある質問

Q ペップトークって、気合を入れることですか？

A ここぞという時、背中へのひと押しになる言葉を！
困難な状況の時、気持ちに寄り添う言葉を！
緊張や不安に苛まれている時、安心させる言葉を！
それがペップトークです。



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
より深く吸収され
記憶は長期化します。

人間の特性を知っておこう

人の心理と脳のはたらきを知り、
お客様、ともに働く仲間、
自分自身と より上手に
コミュニケーションがとれるようになります。

