

# 『 CS マナー向上へ（心のあり方と実践） 』

SMJ セーフティモラルジャパン

代表 横尾 慎一

## ☆ 「CS マナーとは」

《心のあり方》

1. 感謝の心とご恩返しの心
2. 素直な心になるために
3. なぜか人に好かれる人

《実践》

1. 人が不満を持つ要因と対応
2. 聞き方と話し方
3. コミュニケーションの活性化