

- (8) サービスはマニュアル化して等質、等量のサービスをしてお客様に安心と信頼を提供する。マニュアル化を進化させる。
- (9) 間違えたときはごまかさない。すぐに謝ってください。いくら確認しても誰でも間違いはあります。
- (10) お客様とは議論をしないこと。説明すること。また偉そうなことは言わない事。
- (11) お客様の嫌がることは避けること。お客様の反応に気を付ける事。
- (12) 訪問時や来社時のお客様の前では自分のプライベートの話（特にスピリチュアル系、自己啓発系の話は絶対に NG）は極力しない。自分の考え方や思考論も同じです。お客様は聞きたくありません。
- (13) お客様に話していい自分のプライベートは明るい自虐ネタか、相手を笑わせる面白い話だけです。それ以外は聞きたくはありません。相手を笑わせる自信がなければ自分のプライベートや思考の話はしないこと。
- (14) お客様の仕事、プライベート、思考の話聞くこと。質問して会話を作ります。もしお客様から自分のプライベートを聞かれても直ぐに自分の話を終えること。仕事が終わったら直ぐに帰ること。無駄なお話はお客様に失礼です。
- (15) お客様に対しての意味のない質問、嫌みな質問はしない。考えて質問すること。お客様に対する質問は重要です。
- (16) お客様をほめること。質問していい所を探してあげてほめること。
- (17) 仕事もできて人柄もよければお客様から尊敬されます。食事にも誘われます。その場合はお客様からお話を聞かれます。その場合のみ自分の思考、プライベートをお話しても大丈夫です。その場合でも仕事上のプラスの話を優先してください。マイナスの話は絶対に禁止です。
- (18) お客様から商品サービスを購入してもあくまでもお客様はお客様です。自分がお客様から商品サービスを購入したとしても自分はお客様（購入者）としての態度をとらない。甘えない。あくまでもお客様（売る方）としての態度をとる。
- (19) お客様の得意先やお客様、知り合いには十分気を付け、気を使うこと。もし相手にする、お話するのであれば極端に気を使うこと。出来れば避ける様にすること。
- (20) お客様が「すみません」等で謝罪された時は、「とんでもございません」「私もよく間違いがあります」等で神対応の返答をしてください。お客様を温かい気持ちにさせてあげてください。ここでの神対応がお客様からの印象が違ってきます。「誰でもミスはあります」といった上から目線は辞めてください。
- (21) お客様に仕事をさせる時はかなり気を使ってお願いすること。（本当にお忙しい中、誠に申し訳ございませんが、～していただけませんか？等）
- (22) お客様からの態度に対するクレームがあった場合は賞与で減額する。逆にお客様からの評価が高かった場合は賞与を増額する。
- (23) お客様への挨拶は 30 度、お礼は 45 度、お詫びは 90 度を意識すること