

2024.9.12

No.1

理念は、思いと行動を束ねる

新しいスタイルでスタートした理念研修が各店で行われ
そろそろ一巡する頃でしょうか？

最近開催した店では、お題が追加され、まず、

そもそも「お客様に喜んでいただくには」どんな方向に向かって進めば目的地
に着くのか？を話し合い、理解してから「お客様に喜んでいただくには」
それぞれの持ち場でどのような行動を起させるか？と、ディスカッションし、
せ、かく時間をとって集まったのですから、それで終わりにほらないようにと
願っています。各店の研修に参加して見てきたのが、目指している
場所は同じはずなのに、お客様対応の考え方や行動は、ひりひり
違っている、と言う事です。

でも、これだけが研修で気付いてもらいたいポイントであり、研修の
終わった後に店内で調整を進めていくのを怠らないと、年齢も、育った環境も違う人たちに同じ思いを持って一致
して働く事は、立派な上場企業でも難しいものです。

理念を掲げてもそれぞれの解釈で勝手に働いている
ならば、やはりバラバラのままだと思います。

理念の考え方を行動に落とし込んでみると、どんな場面でも
どんな行動を取るのか？という事を話し合うと、顧客の対応
一つをとっても判断が分かります。

バスを申し出てきたお客様への対応、自分の指定した時間に
来て欲しいと言うお客様への対応、値引き、レンタル周期...etc.
私は、お客様に喜んでいただくにはこうするべきだと思う。という意見を
皆さん持っていると思います。そのさるだけ多くの意見を出して
いただくさ、話し合いをし、その結果、理念に基づいた
働き方ってこうなるのではないかし？という答えが出せた時、

研修の効果が発揮されるのではないのでしょうか？

営業、レンタル、お掃除など外に出たら自分で考えて判断
しなければならぬ場面は多々でしょう。ルールではなく、

理念を原則として同じ判断が下せるように努めていくと
担当者だけでなく、変わらぬ事に対して信用が上がっていく

のでは無いでしょうか？ やはり、せ.かく心を込めて仕事をしているのに、前の人とは違った、という話になると長年築いてきた信頼は崩れてしまいます。決まり通りの事を、破らずにそれぞれが良かれと思って仕事をしていてこうなると悲しい事です。思いが同じ方向に向いているならば、それを束ねてひとつの行動にできれば誰に担当しても信頼は崩れません、むしろ更に上げます。先月、売り込むよりも信頼を積み上げると、勝手に注文が来るようになる。だからお客様が嫌がる売り込みはせずに信頼を築こう、と言いました。売り込みはごららの都合を押し付けますが、問題解決のためにベストを尽くすことは信頼を上げる事になるからです。

ごすから私達は、この道のプロとして日々知識を取り入れ、技術を磨き、お客様の住環境はどうかしらベストに整うのか提案できるようにしたいと思います。

ただ日常業務を消化するだけならば、私たちにお願いしなくて結構メリットはありません。数ある店舗の中で私達に期待して下さい。それ以上は、選んだお客様に「得」していただきたいと思うのでは無いでしょうか？ 値引きするとか、そういう事ではなく、「ここに頼んでよかったです」と思っていたくサービスを継続して行くので、自分の利益を考えると、できるだけ楽をして仕事を終わらせる事になってしまいますが、そうしたなりの感覚も、束ねて喜ばれる仕事の在り方としてひとつにまとめる事が可能になるかも知れません。

お客様は、満足している、いつもそう言っていた。だからそれ以上の提案やおすすめは迷惑だし売り込みになる。やらないほうが信頼される。こんな考え方も意見が分かれるところかも知れません。

私達に忘れたい事として、満足メーターは容量が増える、という事です。今までAという物で満足して、たけれど、Bを知ったらBを利用した時の満足レベルの方が上になるので

2024.9.12

1103

ですから情報はいつも新鮮な内容を発信したい。
先月の満足は今月の不満に変わってしまうこともあるので
いつも何を選ぶかを決めるのはお客様です。

情報を一早く届け、無料で体験してから決定させる
私達の商材は、「失敗した」と言われない契約です。

むしろ、情報を伝えなかった事で、怠慢な仕事をされた、
と言われてしまわぬよう、注意したいものです。

いくつかの細かな例を挙げてしまいましたが、

是非、理念研修の後に人によってそれぞれ微調整する点の
見えてきたら、店長は時間をかけて束ねてくださればと思います。

会社全体がひとつになり「良..会社だね」「社員全員が利く人だね」
と評価される日が本当に楽しみです。