

『40年分の成長の秘訣を1分で学ぶ』

- 1 . 勝負は入社3年目までにつく。20代のうちについた差は取り戻せない。
- 2 . 一生付き合える人とは、入社3年目までに知り合っている。
- 3 . とにかく量をこなす。
- 4 . 席を立つのが早い人が、チャンスをつかむ。
- 5 . 習い事は行こうかどうか考えている人より、1日でも早く始めた人の勝ち。
- 6 . たくさん恥をかいた人が伸びる。
- 7 . 仕事は覚えないとつまらない。
- 8 . 小さいチャンスを逃がさない。
- 9 . 地味な作業が永遠の喜びとなる。
- 10 . どんなにつまらない雑用でも自分を磨くために利用できる。
- 11 . 自分のまわりには、つまらない人しかいないというのは、自分がつまらないから。
- 12 . 厳しいことを言ってくれる人をそばに置く。
- 13 . 自分の手本とする人を見つけてまねをする。
- 14 . 叱られたら、「ありがとうございます」という。
- 15 . 上司を上手に使う。
- 16 . 目的は上司が与えてくれるものではなく、自分で面白い目的を見つける。
- 17 . 報告書は上司のためではなく、自分のために書く。
- 18 . 自分のやりたいことができるようになるのが出世。
- 19 . ミスをする事より、ミスに気づかないことの方が危険。
- 20 . 仕事はお客様から教わる。
- 21 . 後輩に教えることが自分自身の勉強になる。
- 22 . 時々、歩いてきた道をふりかえる時間をもつ。
- 23 . 給料より、ノウハウを持ち帰る。

仕事の心得15ヶ条

- 1 . 仕事を頑張るのは自らの幸せ実現のためと意識すべし
- 2 . 心と体が資本、意識して自己管理すべし
- 3 . お互い仲間だ「嘘、陰口、中傷」を言うべからず
- 4 . 何事も取り組む姿勢で率先遂行すべし
- 5 . 時間管理は社会人の基礎
- 6 . 現場に出たら逃げるべからず、休むなら報告すべし
- 7 . 失敗しても落ち込むな、笑って再挑戦すべし
- 8 . 目的と手段を意識すべし
- 9 . 公私の区別は明確にすべし
- 10 . 先輩に対する礼儀はわきまえるべし
- 11 . 注意されるが花、自らの手でそのチャンスをつかめ
- 12 . プラス発言に徹せよ、マイナス発言が組織をつぶす
- 13 . お互いの立場を認めて判断せよ、判断の基準は自他より多利
- 14 . 悩んで悩んで悩みぬけ、悩みの数だけ根っこはのびる
- 15 . 自分は「自分の経営者」であるという事を心すべし



接客心得10カ条

接客心得10カ条

- 1 . 明るいイメージをかもし出せ！
- 2 . オシャレはイメージの源泉！ポイントは清潔感！
- 3 . お客様を見たらどのような時でも笑顔で接するべし！
- 4 . 日頃からハートマナーを意識すべし！
- 5 . いつも聞きやすい声を意識せよ！
- 6 . お客様の痒いところを先に見抜き提示せよ！
- 7 . プロ意識を持ちいつも同じサービスを提供せよ！
- 8 . 商品は、聞かれて自信を持って話せるまで覚えよ！
- 9 . お客様と常にWin-Win の関係を築け！
- 10 . 挨拶はいつも「明るく」を心がけよ！

部下を動かす十訓



- 1 . 会社の目標を示し、浸透させる
- 2 . 大きな仕事を与える
- 3 . プラスで受け取り、喜んで取り組むよう指導する
- 4 . 規律を示し守らせる
- 5 . 不注意・怠慢・無責任を叱る
- 6 . できるように教育する
 - ・ 良い手本を見せる
 - ・ 目的とゴールを示す
 - ・ 実践してもらう
 - ・ 出来ていないところを指導する
 - ・ 出来たら褒める
- 7 . 絶えず情報を与える
- 8 . 小さな成功体験を積みさせる
- 9 . 挫折したら励まし、達成するまで見守る
- 10 . いつも積極的で謙虚な、態度見本を示す

クレーム処理の基本

1. 最初の対応が肝心

クレームが発生したらその理由がどうであれ、まず良く聴くことが肝心です。最初の受け止め方が、その後上手に処理できるかどうかの分かれ目になります。

2. お詫びの気持ちをまず表す

まず気分を害したことに對して、心よりお詫びをいたしましょう。言い訳などをされると、またクレームが大きくなる可能性があります。

3. お客様の話を最後まで良く聴く

お客様の言い分を最後まで、うなずき、あいづち、真剣な顔の表情を使用しながら最後まで、5W2Hにそって話しを、整理しながら良く聴きます。

またお詫びの言葉を、随所に入れながら真剣な態度で聴きます。

「はい、ごもっともでございます」「おっしゃる通りでございます」

「それは大変失礼いたしました」「本当にご迷惑をおかけ致しました」

4. 感情的にならない

時には、お客様の勘違い、自分の身の覚えのないことも言われることもあります。いかなる場合でも、お客様の落ち度をとがめたり、顔の表情に出したり、他のスタッフの落ち度について責任転嫁してはいけません。

5. 解決法を相談する

クレームが起きているのですから、何らかの形で解決しなければなりません。代金を返す、商品を取りかえる、お詫びに伺うなど、お客様の意向を伺って、話し合いの上で解決策を見つけ出すようにします。

6. 問題解決は「3変えの法則」を使用する

1. 対応する人を変える . . . 若いスタッフから役付きのスタッフへ
2. 対応する場所を変える . . . 受付の場所などから、応接室へ
3. 時を変える . . . 別室でお茶を出ささせていただく
後日自宅まで伺う

「叱る」「注意する」法則

部下を叱れない、部下に注意できないリーダーがいます。

それはなぜでしょうか？そのようなリーダーは部下の成長に無関心であり、部下への指導に熱意が無く、冷たいのです。

私自身も上司によってかなり左右されました。

厳しい上司の場合、自分自身の気持ちがいつも良い緊張感の中で仕事をしておりましたが、優しい何も指導してくださらない上司の下で仕事をしている時は、だらだらと仕事をするようになっておりました。

厳しい上司の時は自分自身も大きく成長できたと思います。

私の言動・行動に感心を示してくださり、まめに指導していただき、時には真剣に叱ってくださる反面一生懸命頑張った時は、心より褒めて下さいました。

けっして叱る時、その人を、にくくてしかっているわけではありません。

よく叱られるとすぐに、女性は泣く人がいますが、泣くと言うことは女性の特有の甘えから来ている行動だと思えます。泣かれると男性は、次から叱れなくなります。

だから女性には、仕事が任せられないと思われてしまうのです、これでは女性の自立になりません。

ですからどのような時も、肯定的考え方をもち、自分に期待してくださっていることを忘れてはいけません。

叱る側の法則

- 1．叱るということは、「見込みがあるから叱るんだ」ということを前もって部下に伝えておく。
- 2．叱る時は、理由を伝え何について叱っているのかを伝える。
- 3．叱った内容を、どのようにすれば良いのかを伝える。
- 4．叱った後、期待していることを伝える。

叱られる側の法則

- 1．叱られるということは、「自分自身を見込んでくださっているんだ」と理解する
- 2．叱られている時は、何で叱られているのかを、とらえながら聞く。
- 3．聞く時の態度は、目を見て、うなずき、一生懸命聞く。
- 4．最後に、「ありがとうございました」と感謝の気持ちを、叱られた人に伝える。

夢・目標を達成させる行動方法

1 . 自分の考えを鮮明にする。

自分がしようとするに対して、何を達成したいのかを、はっきりと具体的に考え、それを達成すると決意します。

2 . その考えを達成するための、計画を立てる。

着実に目標へ向かって前進する為に、年、月、週、日、時間ごとに、計画を立てます。

3 . その夢や目標に、真剣な欲望を燃やす。

人間の行動を促す偉大な力は、欲望からきます。欲望は、成功体験を積み重ね、成功への習慣化を作ります。

4 . 自信を持って行動する。

自信を持ってあらゆる行動を起こしてください。挫折感を跳ね飛ばし、小さな成功を積み重ねてゆくと、自ずと成功することが、当り前の感覚になります。

5 . 障害や回りからの批判、周囲の状況に左右されない。

回りの人は初めてのことをしようとする時、抽象、批判をしようとしません。自分自身がしっかりと描いた夢や目標は決意を固めてください。チャンスは座して待っても訪れません、アタックし、のぞむ人々だけが、勝ち取れるのです。