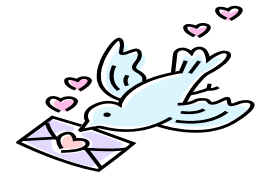




“新”が似合う4月。 あなたの“新しい”はどんなことですか？

新しい気分に変換したり、新しい事に取り組むのに とても相応しい春ですね。

あなたの目標がより近づいてくるために、何か1つ新しくするとしたら…何でしょう…？



お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る

今回のテーマは、**「スタッフへの対応」**です。



会社で働く人を、あなたはどんな風に呼んでいますか？

社員、従業員、パート、アルバイト、スタッフなど、呼び方はたくさんありますよね。先日、ある勉強会で、「社員」というフレーズに違和感があると教えてもらいました。違和感が無くなるにはどう表現したらいいかを聞いてみると、「社員」ではなく「社員さん」がよくて、「従業員」という言葉はイヤだと教えてくれました。

今まで、深く考えることもなくいろんな呼び方をしていましたが、ランチェスターマネジメント明石ではスタッフと総称することにします。スタッフを広辞苑で調べてみると、「それぞれの部署を受け持つ職員、部員」とあります。「職員」は職務を担当する人、「部員」は部に属する人です。会社の方針に従って、お客さんに喜ばれる仕事を明るくキビキビとしている人…それが私の考える(理想の)スタッフのイメージです。

「うちのスタッフは なかなか思うように働いてくれない」…という社長に聞いてみると、社長の頭の中では“こうして欲しい、ああして欲しい”と思っているのですが、それがスタッフに伝わっていない場合が多くあります。

「会社の方針に従って」ほしいと社長は思っているのですが、スタッフは自分勝手に動いているようにみえます。このことを考えてみましょう。

お客様には、はがきやニューズレターなど折にふれ、「わが社はこんな会社です！」と伝えています。ちなみに、ニューズレターを出し続けると、お客様の反応が良くなってきます。なかなかお客様には一度では伝わりません。そこで、わが社を理解してファンになっていただくために何回も伝えます。コミュニケーションの量が多くなるので、お客さんは自ら

会社のファンになり、会社の方針に従って行動してくれるようになります。そう行動することが、お客様にとっては楽しいし、また嬉しいんですね。

実は、スタッフもお客様と同じなんです。お客様に伝えたい内容を、同じ回数、お客様に伝える時と同じ気持ちで、スタッフに伝えてみてください。コミュニケーションの量が多くなると、社長のファンになっていき、会社の方針を理解するようになり、会社が好きになってきます。自分の意思で。

そうすると、「会社の方針に従って」仕事をするのが楽しく、嬉しくなってきます。

理想のスタッフになるための スタッフへの対応 は、

**お客様も大切。 スタッフも大切。
スタッフにも、お客様と同じものを、同じ回数、同じ気持ちで、伝え続ける。**

会社の方針を明文化してない方は、これを機会に明文化しましょう。

この商品を扱っているのは、どうして？
この商品は、何処の誰の役に立つの？
この商品は、どんな時に一番喜ばれているの？

どうしてこの商品を販売しているのかを明確にすることで、物でなく、価値を売っていることに気がつきます。**スタッフと社長が同じ思いになったとき、大きな力が**生まれます。あなたの思いを、スタッフに伝えてください。何回も…、伝わるまで…。スタッフの本音も、社長と同じで、価値ある仕事がしたいのです。

キーワード：**「お客様も大切！ スタッフも大切！」**

お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る お客を増やす・人を動かす・自分を知る

最近、1位作りを目指している“小さな勉強会”に呼ばれることが増えました。 あなたの勉強会にも呼んでくださいね！

チョコレートこぼれ話④

【チョコレートとの相性】

チョコレートと相性のいいもの…真っ先にあがるのは「オレンジ」です。オレンジピールをチョコレートでコーティングしたものは「オランジェット」と呼ばれ、定番の人気商品です。私も大好きです。
(砂糖漬けにした柑橘類は、一般的にチョコレートの合います。)

ミルクも相性がいいですね。ミルクチョコレートは甘くて優しい味です。ナッツ入りチョコレート。お土産にいただくマカダミアナッツチョコや、アーモンドチョコレートはお馴染みですね。ヘーゼルナッツ、くるみ、ピスタチオ、等のナッツが入ったものもあります。レーズンなどのドライフルーツもいいですね。生のフルーツだと、ラズベリーや洋なしがおすすめです。スパイス系のヴァニラ、シナモン、ジンジャー、などは、古くアステカ時代から知られています。

(アステカ時代は1325年から1521年まで栄えた中米メキシコ中央部のアステカ王国の時代。カカオが発見されたといわれている)

こうした食べ合わせや飲み合わせを、フランス語で結婚を意味する「マリアージュ」といいます。

和のマリアージュは、小豆、栗、抹茶などがあります。新しいマリアージュはどんどん出てきていますので、ここでは書ききれませんね。飲み物系としては、リキュール、日本酒などが入ったチョコレートもいいですね
(出典は「チョコレートのソムリエになる」です。)

チョコレートこぼれ話、こうして皆さんと楽しんでまいりましたが、今回で最終回となりました。次回から新しいテーマでお送りします。お楽しみに！！

『なぜ、「会社の数字」は達成されないのか？』

ランチェスター経営 社長のための実行計画書作り



フォレスト出版 竹田陽一著
1575円(税込)

社長の一冊

「社長の実行計画書」とは、社員のベクトルを合わせ、社長自身が会社を変えていく「ビジネス約束手形」なのです。

「社長の実行計画」に盛りこまなければならない項目が8つあります。それはランチェスターの8大要因で、次の…
「商品」「営業地域」「業界・客層」「営業」「顧客維持」「組織」「資金・経費」「仕事時間」…です。

これらの8つに対して、3ヶ月で出来ることを計画に落とし込んでいきます。優先順位の高いもの、時間のかかるものから入れていき、その隙間に1ヶ月くらいで出来ることを埋めていきます。

年間で10件以上の目標が達成でき、会社は劇的に変わっていきます。

小さくても日本一を目指す会社をご紹介します。自薦・他薦を問いません。お話を聞かせてください！(担当:山田までメールでご連絡くださいませ)

ランチェスター法則・魔法のコーチング・素質論で「1位作り」をサポート

あなたの『1位作り』応援します！

ランチェスターマネジメント明石
(担当:やまだ)

〒673-0891 兵庫県明石市大明石町1丁目9-26-402
TEL 078-917-1400 FAX 078-917-1416

http://ekeiei-no1.com
E-mail k.yamada@tkcnf.or.jp