

ボスの独り言

No 725

仕事のポイント

おはようございます!

桜の花が散り始めました.. "守りの桜"

これもまた心に残る情景ですね!

そういえば、いつもこの頃から急に夏日が多くな  
って行くのですが、今年はどうでしょう?

なんだかいつも以上に暑くなりそうに  
思いますが?

いずれにしても体調には気を付けましょうね!!

体調を崩さずに健康でいることが何より大切

なことであり、仕事の基本でもあると私は思

います! 自分を大事にしましょう!

さて今日は"仕事のポイント"を一つご紹介し  
ます。

みなさんは...?

「お客様が言っていたことを小さきことだと  
 勝手に判断して報告をしない人がいます。  
 あまたは大丈夫ですか？ すぐ報告して  
 いますか？」

Aさんの場合……

A. 「課長、先日訪問した〇〇様が最近  
 △△で困っているようです。新品を  
 薦めたのですがもっと××だったら  
 いいのにとおっしゃいました」

課長、「どうかありがとう！ 商品開発に役  
 立つかもしれない。関係部署にも  
 共有しておくよ」

Bさんの場合……

B. (〇〇様がホロッとこぼすことを  
 言っていたけど……「小さきことだ」

し別に報告しなくていいや)

どうでしょう？ あすたはAさんのように

ちゃんと報告できているでしょうか？

お客様の発言は貴重です。だから社長や

上司は今回のAさんのような報告をとくも

重要に思っています。またお客様からすれば

自分が言ったことを受け入れてすぐに改善

してくれたら必ずうれしいことはありません。

そのお客様はきっとあすたやあすたの会社  
のファンになってくれるでしょう。

一方で今回のBさんのようにお客様の発言を

報告しなくても表面上は問題になることは

ないかもしれませんが。。

しかし本当はできただけかもしれない商品開発、

業務改善、お客様のファン化などのチャンス

を<sup>の</sup>述<sup>が</sup>しているのです。

POINT... お客様の<sup>お</sup>発<sup>はつ</sup>言<sup>げん</sup>を<sup>は</sup>報<sup>ほう</sup>告<sup>こく</sup>することは社員

全<sup>ぜん</sup>員<sup>いん</sup>の<sup>じゅう</sup>重<sup>じゅう</sup>要<sup>よう</sup>な<sup>し</sup>仕<sup>じ</sup>事<sup>じ</sup>だ<sup>と</sup>考<sup>かん</sup>え<sup>が</sup>ま<sup>し</sup>ま<sup>う</sup>!!

< モリバーニアアップの資料から >

ではでは...

今<sup>こん</sup>週<sup>しゅう</sup>が<sup>お</sup>客<sup>きゃく</sup>様<sup>さま</sup>に<sup>と</sup>つて<sup>す</sup>素<sup>す</sup>晴<sup>は</sup>ら<sup>い</sup>い<sup>い</sup>週<sup>しゅう</sup>間<sup>かん</sup>で

あ<sup>り</sup>ま<sup>す</sup>よ<sup>う</sup>「行<sup>い</sup>く<sup>ら</sup>い<sup>い</sup>ま<sup>せ</sup>」

「お<sup>か</sup>え<sup>り</sup>ま<sup>さ</sup>い<sup>ま</sup>せ」あ<sup>り</sup>が<sup>と</sup>う<sup>ざ</sup>い<sup>ま</sup>す。

合<sup>あ</sup>掌<sup>わ</sup>

2024. 4. 7 徳<sup>とく</sup>隆<sup>りゅう</sup>