

件名: 5年12月会長通信 「内向きの世界」から「共鳴・共感の世界」へ

5年12月会長通信 「内向きの世界」から「共鳴・共感の世界」へ

病院に入院をして一週間仕事を離れてじっくり考える機会がありました。一人で病院にいると皆さまの仕事ぶりが頼もしくなり。一生懸命頑張っているラインを見ると本当に有難う！という気持ちが沸々と湧いてきます。病院の中でこんなトラブルがありました。患者はトイレで待っていてくれと言われてトイレでずっと待っていたが、幾ら待っても誰も来ないと怒り出しました。看護師さんは先生に聞くまで待つて欲しいと言ったのですが、患者の勘違いだったのです。看護師は申し訳ありませんと謝りましたが、実は謝らなければならないのは患者の方で、自分が勘違いと気づいた時点でお詫びするべきだったのです。でも、このような事は日常茶飯事にあるのではないのでしょうか。

私たちは営業の会社です。この機会に営業とは何かを考えました。皆さま、営業とは何だと思いですか。ここ最近園部効果もあり、ほづみの営業力が上がってきています。営業が楽しくワクワクしている方は良いのですが、何だかやらされ感で行って頂いている方もいる様に感じます。

人生に奇跡を起こす営業のやり方田口圭史・田村潤の本に

\*\*\*\*\*

本当の顧客満足とはどういうことか？

ある社長があまりに売れないので、身分を隠してセールスについていった。そのセールスマンが席を外した相手のお客様が「あんなに、あなたの為と言っているけれども、結局、自分の成績の為でしょう」社長はそれで開眼した。

相手の人間は全部見抜いている。見抜かれているのだから、もっと本質的に考えていく必要がある。

売らんがためでも、本当にお客様のためでも、口では両方とも「顧客満足」という言葉は使うわけです。表面的には同じことをいっている。

しかし、売らんがための顧客満足なのか、本当のお客様のことを考えた顧客満足なのかで、相手に与える印象も成果も全く変わってくる。

要するに、「自分たちだけの世界」に孤立するか、「全員の世界」へ入っていくかです。別の言葉で言えば「内向きの世界」から「共鳴・共感の世界」へか入るかどうか。ここが重要。

共鳴共感の世界はどんどん広がっていく世界ですが、「自分たちだけの内向きの世界」に入ってしまうと、どんどん閉じこもってしまうので、社内で問題が生じやすい。閉鎖的な社内では暴力(ハラスメント)や不祥事が起きやすいのです。

\*\*\*\*\*

と言ってます。

ここに私たちは何の為に営業するのかの本質が潜んでいます。

特に「自分たちだけの世界」に孤立するか、「全員の世界」へ入っていくかが重要です。最近社内で多くのトラブルが発生しています。なぜトラブルが発生するのかは自分の世界から全員の世界(共鳴・共感の世界)への移行が最も重要です。ほとんどのトラブルはどちらか、又は両方が自分の世界から発信しています。両方が全員の世界だとトラブルは起きません。

先程の病院でのトラブルもお互いが共鳴・共感の世界にいればトラブルは起きません。

子供と大人の違いは何でしょうか。子供は自分中心で物事を考えますが、大人は自分の立場と他人の立場の両方から物を見ることが出来ます。

子供は「自分たちだけの世界」大人は「全員の世界」です。

これは営業の世界にも通じます。

営業は何の為に going していますか。お客様に喜んで頂くと言ってながら。結局自分や会社が喜ぶことを行っていないか。営業の真髄はお客様のお役に立つことです。お客様のお役に立たない営業は営業ではありません。

「自分たちだけの世界」で営業すると営業は孤独になります。全員の世界(共鳴・共感の世界)で営業すると、初めは拒否していたお客様も私たちと同じ世界に住むことが出来ます。同じ様に話してもお客様の受取り方は 180 度違います。

青木 仁志は「生きている人の数だけ正しさがある。」と言ってます。お互いが自分の正しさを主張すればトラブルしか起きません。

まず私たちは 1 人ひとり人間を作るのです。人間とは人の間と書きます。人と人の中には信頼感が不可欠です。信頼感がないと人間にはなりません。その信頼感全員の世界(共鳴・共感の世界)から発信されます。是非お客様の立場、同僚の立場、上長の立場、部下の立場、その他事務、倉庫などあらゆる立場からものを見「全員の世界」に入ることが重要です。この全員の世界(共鳴・共感の世界)に入ると人は自己成長することが出来ます。

営業もレンタルも社内のトラブルも基本は同じです。皆さまほづみに入社して頂いて成長していますか。レンタルも作業では成長しません。お客様の目から私を見るのです。あなたと私の共通の世界にいるのです。そうすると自ずから何をしなければならぬのかを獲得出来ます。

是非全員の世界(共鳴・共感の世界)を作りましょう。お客様の所にお伺いする時、お客様と自分とは繋がっている感覚を持ち続けましょう。回りの人と接している時に、相手に腹が立った時に、同じ世界に住む、見えない所で全てが繋がっている感覚を持ちましょう。試しに意識して一日中それを持ち続けると、自分も接する人も今迄と違った感覚での変化に驚きます。実はその感覚は深く感謝する感覚と同じなのです。お客様にお伺いする時にこの感覚を獲得すると、素晴らしい成果に繋がります。