

笑顔の効力

紅葉の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

10月17日から始まった全社員向けの接客研修は、私の話と笑顔研修が中心になります。1月までに12回に分けて開催します。お休みのところ大変申し訳ありませんし、私の話も下手くそではありますが、心をこめてお伝えしますのでよろしくご参加お願い致します。(会社は本気です。)



代表取締役社長 吉田治伸

先月「クレームがないから大丈夫」という話を書きましたが、クレームの多くは表情を含めた「態度」が原因になっています。

- ・面倒くさそうな顔つき。
- ・怒った顔つき。
- ・すぐにやらない行動。
- ・謝らない態度。……

まだまだたくさんありますが、問題が起きて、クレームになる過程では確実に「不誠実な態度」が介在しています。ですから、クレームが発生した時直すべきは、クレームだけではなく、仕事に対する「心」であります。

私は、仕事を実行する時、いつも心がけている事は、

- ・楽しくやっているように見せる(ふりをする)。
- ・出会った人にはできるだけ自分のファンになってもらいたい。

のふたつです。仕事を行ってまわりから気の毒に思われるなんてまっぴらです。見ている人が自分も参加してみたいと思わせるような態度、やり方をできるだけ考えています。また、仕事を通じて知り合える人々も自分にとって大切な財産です。できれば、全ての人と友達になりたいと思っています。

そういった事の大前提は、「はじける笑顔」です。