

講師のひとりごと

『人の振り見て我が振り直せ』

人の振り見て我が振り直せという言葉が... 最近この言葉がよく頭に浮かびます。意味は他人の行いから反省し、行動を改める事ですが、社会人ともなると普段上司から言われたり、または部下に対して言ったりする人もいます。さて、この言葉の中に「人の振り」とは大概が悪い意味でとらえがちです。しかし、他人の良い行いを見て自らの行動を改める事もあるのではないのでしょうか。特に「二で仕事を覚える際、訓練における審査の場面ではその傾向が強くあるように思います。しかしながら良い行い

お奨め図書のコナー

『プロフェッショナル セールスマン』

神谷竜太 著 プレジデント社

ブルデンシャル生命の「伝説の営業マン」と言われる甲州賢さんの伝説の数々を記した一冊です。保険を売らず解決策を売り続けた甲州さんのお客様への思い、結果を出すための壮絶なまでの努力は、業種問わず多くの人の心に響くはず。この本を読んでいると分かる事は、全てがお客様のためにあるということ。当たり前のことではあります。それを具体的に行動に移し、さらに継続する姿勢、パワーは並

から自らの行動を改めるのはより難しいのです。訓練中の場面で、管理者特訓の参加者がスピーチ審査で合格できずにとっても悩んでいました。内容も良く、本人も頑張っているのですが声に力が無く、思いが伝わらないため点数も伸び悩んでいたのです。何度も声を出すように指導しても本人はなかなか声を大きく出せません。その本人が変わったのはスピーチ審査だけで二日が過ぎようとした夕方です。休憩中の訓練室からひととき大きな声が聞こえてきました。そこには全身に力を込めてスピーチしている本人がいました。その後は順調に点数を上げ、最後は非常に素晴らしいスピーチをして合格しました。その時に彼は大粒の涙を流しながら「やっ

ではありません。「弱い営業マン」が増えていると言われている今日、営業とは何なのか、本当の意味でのお客様思考とは何なのかを気付かせてくれる一冊です。『となりのクレイマー』 関根真一 著 中公新書ラクレ

苦情処理のプロが、1300件以上を対応した経験と、そこから得た知見から、相手心理を奥底まで読んで交渉するテクニクを記した一冊です。著者の実体験が色鮮やかに書かれており、「次はどうなるのか」と先の展開を期待してしまいます。ビジネスシーン、

とわかりました」と言いながら喜んだのです。その成功の秘密はまさに「人の振り見て我が振り直せ」です。先に合格した訓練生はスピーチの後に喉がかわっていたにもかかわらず、自分がかけていない。つまりは声を出しているつもりが、他の人よりも全く声を出せていなかった事に気付く事が出来たのです。仕事をやるうえで時には足並みをそろえる場合もあります。また、いち早く仕事を覚えなければならぬ事もあ

るでしょう。そのような時こそ自分を出来ているという頑固な気持ちを取り払い、自らの行動を素直な気持ちで捉えて、周りの良い行いから学ぶべきなのではないでしょうか。『となりのクレイマー』 ブライベートに関わらず、クレームというものは大なり小なり身の回りで見られるものです。そこで感情的にならずに関係を壊さず、それともピンチをチャンスと捉え、より良い関係を築いていくか、後者を選択する人であれば間違いなく参考となる一冊です。クレーム処理を「人間学」と捉える著者の視点は、現状を打破するヒントを与えられるかもしれません。



閃光

平成二十三年文月号



ボランティア

東日本大地震の復興はまだまた時間がかかるであろう。全国から、多数のボランティアが集まり、復興の大きな力になっている。予想以上の人数で、断られる人も数多くいるという。宿の手配・食事をボランティア本人が手配し、かなり危険な作業に従事している人もいるようだ。被災にあつて困っている人を助けたいという思いで行動しているのだが、頭の下がる思いである。私は、若い時に父親が急死したり、母親も亡くなったりと、必死に働いて生活できるようにしなければいけない状況だったため、無料で人のために尽くすということは考えられなかった。したがって、純真に人のために一生懸命働いて尽くすというよりは、敬服に値する。人間はすばらしいと思う反面、そこまでするものなのかと考えさせられた。人間の本性は、世のため人のために尽くしたいということがあるのだろうか。それが、充実感を味わえるのだろうか。働いてお金をもらえるもたええなはいはともかく、働いていることがみんなに喜んでもらえる、感謝される、ことが人間にとって究極の目指すところなのかもしれない。大地震によって、直接被害にあった会社だけではなく、間接的にも影響を受け、内定取り消しやリストラせざるを得ない会社も増え、仕事をしたくてもできない人が多くなった。少なくとも、働くことが出来るような社会になるよう政治家は全力でがんばってほしい。私は、第一線を退いたら、何かボランティア活動をしてみようかという思いが出始めている。

ビジネス教育訓練所株式会社 代表取締役 三塚 信二

営業マン特訓五日間合宿

六月三日(金)〜七日(火)

夏の訪れを感じる6月上旬、東北と関東から営業マンが集い営業マン特訓5日間合宿が開催されました。今回は各メーカーの自動車販売業と製造業の企業から参加がありました。今回は以前別コースを受講した参加者もいたため、その人が牽引する形となりましたが、全体的に消極的で大人しい訓練生が多く、なかなか打ち解けることができませんでした。しかし、野外における歩行訓練で目標を達成しようとしていく程全力で取り組む訓練生や、失敗しても何度も審査に臨む訓練生を目的のあたりにするうちに、訓練生の取り組む姿勢にも変化が見られるようになりました。大きな声を出すことや素早い行動、周りに対する気遣いができるようになり、次第に訓練生同士の結束力も高ま

っていきました。全体的に雰囲気良くなると、審査においても合格を勝ち取る人が増えていきました。プロセールス七箇条審査、電話アポ審査、アポロチ審査それぞれ得手不得手はあるものの、一つの合格を皮切りに、勢いをつけ商談審査へと進んでいきました。商談審査では、ニーズを引き出す質問法や商品説明、断りに対する切り返しなど、それぞれの課題に全力で向き合いました。最後、合格をもらった時には、涙を流して喜ぶ人、安堵感から倒れ込んでしまう人もいました。今回派遣頂いたある企業の派遣責任者の方から「社員から電話で研修の報告を受けた時、一瞬誰か分からない程元気がなくなって、感動して涙が出そうになった。」と伺いました。研修で得たことをその場限りにせず、現場で活かして欲しいと思います。

正直に申しますと一日目、二日目は後ろ向きで訓練を受けていました。しかし、見方が変わったのは三日目。声を出すことに抵抗がなくなると、受けている特訓が自分の身になるものだと分かってきました。電話アポやアポロチ訓練は特に役立つと思えます。以前にも営業マン研修という講義を受けたことがありましたが、表面的なマナー、しか教えて頂けず、時間を無駄にした経験があります。しかし、この訓練ではより現場に近いシチュエーションで行えるので、明日からでもためになるものでした。大声を出すこと、熱くなること、殻を破ること、困難苦楽を共にすると仲間と呼べる友ができること。全てこの研修で学びました。参加させていただき、感謝しております。ありがとうございました。

参加者の声 明日からも練習 研修でした！



歌唱指導の様子

