



よりよいサービスを目指して

今回は永田会計の新しい取り組みについてご紹介します！

2月3日金曜日、社長と男性社員の11名で顧客状況検討会を行いました。

この検討会はお客様の中から2社を取り上げ、担当者が現在の状況や課題、改善策などを30分程度説明し、その後出席者で意見交換するという、今年スタートした永田会計の新しい取り組みです。



第1回目は飲食業と建設業のお客様を取り上げて検討会を行いました。

まったく違う業種ではありますが、お客様の財務上の問題点やその原因、財務上の優位点、経営に関する問題点と解決策など、「お客様のお役に立ちたい！」という気持ちを胸に、2時間半ぶっ通しで白熱した議論が展開されました。

永田会計では、皆さまへよりよいサービスをご提供できるよう努力を続けてまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

また、「経営について学習したい！」と意欲のある経営者の方向けに経営者研究会、税法や経営改善手法など皆さまのお役に立つ情報をご紹介します経営セミナーなど多数開催予定です。



今後開催日をご案内しますので、お誘い合わせの上、是非ご参加ください。

経営に役立つメールマガジン



永田経営グループでは、定期的に皆様のお役に立つような記事をメールマガジンでも発行しております。

経営、労務、税務、会計、マーケティング、業種別情報等様々な情報を提供させていただきます。全て2、3分程度で読め、すぐ実践していただける内容ばかりです。ぜひ、ご覧ください。

なお、配信ご希望の方は、mm@nagatakaikai.co.jp宛に、会社名、お名前を記載の上、空メールを送信してください。

パソコン用メールアドレスのみとなりますので、ご了承ください。

温かな会話のステップ

もし、誰かに何かをお願いしたとき、「そんなことできません」と唐突に言われたら、きっと不快になるでしょう。反対に、自分が答える側になったとき、どのような点に気をつけるとよいでしょうか。

相手に思いやりをもって物事を伝えようとする時、たとえその内容がお断りのような否定的なものであったとしても、謙虚に優しく届けることができます。しかし、無意識に自分の立場で考えてしまうと、冷たい表現となって届いてしまいます。そこで、温かな会話のステップを覚えておきましょう！

ステップ① まず、クッション言葉

「申し訳ございませんが／お手数ですが／恐れ入りますが」等

クッション言葉とは、相手の気持ちが少し和やかになる、心のクッションの役割をする表現です。まず、この表現で優しく相手の心に入ってゆきましょう。

ステップ② 否定形は「肯定形or代替案」に

「わかりません／できません／ダメです」等

肯定形 ⇒ 「わかりかねます。」「致しかねます。」

代替案 ⇒ 「分かる者に代わります。」「〇〇の方法があります。」等

ステップ③ 指示命令は「依頼形or疑問形」に

「言い切り／して下さい」等

⇒ 「していただけますでしょうか。」「お願いできますでしょうか。」等

会話のステップを繋げると、

クッション言葉 + 肯定形 or 代替案 + 依頼形 or 疑問形

となります。このステップを基本とし、相手の立場や気持ちに配慮して伝えることができると、皆様の温かな心が届きやすくなります。

スタッフ間で練習をして、いつでも自分の言葉として使うことができるようにしておきましょう。