

法人ニュース

くまがは

法人会は「健全な経営・正しい納税・社会に貢献」をテーマに活動する経営者の団体です

2014. 5月号

法人会広報

特集

営業の勤所

マナーとサービス



Photo: 只見工業所のみなさん



Photo: 愛豊マウスパッド

- 企業リレー
- 税に関する絵はがきコンクール

めざします。「みんなの法人会」

公益社団法人栗原法人会

マナーとサービス

未来事業(株)
マネジメントコンサルタント
石黒 和男

■マナーとサービスの違いは？
マナーとは、お客様に、不快感を与えないことの行為です。サービスとは、お客様が感動したり、うれしいと感じることです。

あなたの職場にも、身だしなみや清掃など、ルールやマニュアルがあると思います。マナーとサービスとの大きな違いは、サービスはマニュアル化できないという点です。
基本的なマナーを身につけたうえで、自分のキャラクターを生かして、営業活動を行っていきましょう。

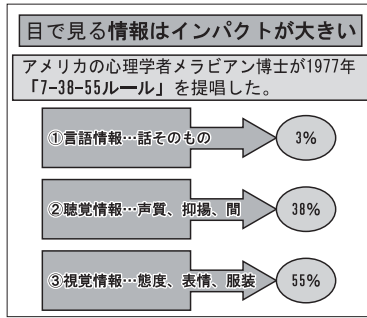
マナー編

お客さまは、営業社員に対する第一印象を重視します。

会った瞬間に、「この人は感じがいい」と思ったりと感じたりするものです。
つまり、見た目や聞いた感じが、その後の商談を左右するのです。

アメリカの心理学者メラビアン博士は、人物の第一印象は

初めて会った時の3秒から5秒で決まり、初対面の人物を認識する割合は、「見た目、表情、しぐさ、視線等」の視覚情報が55%と大きいことを提唱しました。



商品やサービスの内容を理解してもらう前に「会う気にならない」「話を聞く気にならない」と思われては、営業社員としての存在価値がまったくないと言うことになってしまいます。

お客さまにとって魅力を感じない営業社員に映ってしまう原因は、お客さまに会いたいという意気込み、熱意が相手に伝わっていないからです。

何より、意気込みや熱意を

持っているかが重要です。
■身だしなみもマナーの一部
初回訪問において、お客さまは、あなたのことはわかりませぬ。

初対面でお客さまが判断するのは、あなたの第一印象です。訪問するお客さまに、自分の身だしなみをチェックしてみましょう。

■訪問相手の名前を知ること
もマナー

お客さまの名前を知り、そのうえでアポイントをとります。突然訪ねて、お願いすることは失礼なことです。

アポイントをとることはマナーの一つです。企業を訪問すると、最初は受付や担当者が応じてくれることが多いでしょう。

好印象を持たれない事には営業のゴールにたどりつけません。
■くれぐれも携帯電話に要注意
営業社員はお客さまや会社と連絡をとるために、携帯電話の電源はいつも入れっぱなしです。

だからでしょうか、訪問先で電話やメールの音が鳴っている営業社員が多くみられます。

初回訪問や初回面談の場ではもちろん、仕事の付き合いが始まった後でも失礼のないよ

うにしてください。
①お客さまの玄関先で電話をしない。
②面談の場では携帯電話を切っておく。
③メールを読むことももちろんダメ。

④相手が席を外したり、話が中断したときもやはり携帯電話を操作しない。
携帯電話など、ほかのことに気を取られる営業社員に、寛大なお客さまはいません。

自分のことに集中してください。

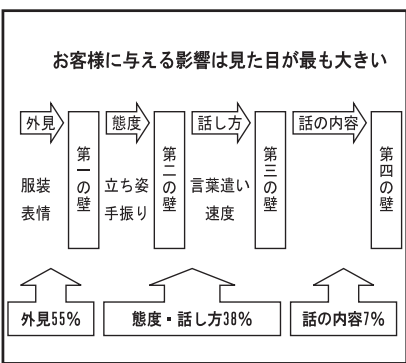
No.	チェックリスト	自己評価	
		1回目	2回目
10	おしゃべりというのを常に考えている。		
9	二日酔いなどで体調にも気をつけている。		
8	口臭などで人に不快的な思いをさせることはない。		
7	手の指やツメはいつも清潔である。		
6	男性はヒゲ、女性は化粧に十分注意している。		
5	髪かたちは活動的に整えられている。		
4	靴は活動的なもので、常にきれいで磨いてある。		
3	社会人らしい服装やアクセサリを心掛けている。		
2	ワイシャツやブラウスの襟、袖口はいつも清潔である。		
1	常にさわやかで活動的な身だしなみを心掛けている。		

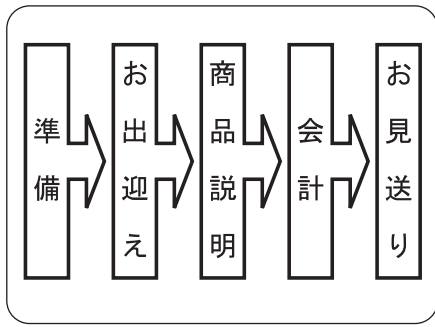
ない人が、信用できる営業社員であるはずがないのです。

サービス編

■サービスの「プロセス」を知っておこう
身近なことで説明しましょう。読者の皆さんが一日「電化製品売場」を担当されたときしましょう。

接客は、あなたが売場に立ったその瞬間からスタートしてきます。
お客様が通路から見たその印象が、あなたの第一印象になるのです。
先ほど「メラビアンの法則をマナー編で紹介しましたが、目で見える情報はインパクトが大きいものです。
メラビアンの法則を思いだして見ますと、お客様を受入れるまでに凶表のように4つの壁があることが分かります。





お客様は、商品が決まりましたら、お客様は「スピーディ」に「正確」に、そして「いいねい」に扱ってほしいと考えています。そこで、次の3つを実行してみると良いでしょう。

- ①スピーディに行うために、口と手を同時に動かしします。
- ②正確に行うために、金銭授受は、しっかりと復唱します。
- ③いいねいに実践するには、金銭授受は必ず両手で行います。

そして、お見送りは最後の印象を決定づけるものです。ここで大事なことは、心から「ありがとうございます」を伝えることです。

必ずカウンターの外に出て、お見送りする場所まで、荷物を運びましょう。

サービスのプロセスをまとめると、次のような流れになります。

この基本的な流れができたか確認してみよう。

①準備では、鏡の前で身だしなみを整えたり、表情をチェックするなど、売り場に出るにあたって準備ができましたか。

②お客様のお出迎えでは、つかず離れずの距離でお客さまをさりげなくチェックできましたか。

③商品説明では、商品を実際に手にとりて見てもらい、特徴や使い方を説明できましたか。

④現金やレシートの受け渡しだけでなく、クレジットカードの取扱い方や、領収書の記入などができましたか。

⑤商品をお客様に渡し、感謝の気持ちで見送りできましたか。

このようなことが出来れば、お客様は気分よく帰ってもらうことができます。

そして、次回の来店につながるでしょう。

■サービスはチームワークで
私が秋葉原で電機商品の売場を担当していた時のことです。

「あのオ、来ていますでしょうか。お客様のAさんに問われ注文を受けていた商品が、どの機種を受けていたのか、わからなかったのです。

あわてて、「注文日は？」商

品は？」と聞きながら注文票をめくり、ストックの中をかきまわしても見つからず、担当者に連絡をとるドタバタを公開してしまいました。

Aさんはお得意様でありました。「私はこの店にいつも来ているのに、忘れられている...」と思われたに違いありません。

その反省を踏まえて、いつもコミュニケーションが取れて、フォローしあう職場にしました。チームワークの良いお店はお客様から愛されます。

■最後に
お客様の期待を上回るサービスには、2つあります。1つは、お客様が望んでいる無理だろうなと思うことを叶えることです。

もう1つは、お客様が予想もしていないサービスを行うことではないでしょうか。

この二つを実現するために、お客様に「喜んでもらいたい」「役にたきたい」という気持ちを持って、サービスに当たることが大切なことだと思います。

この気持ちこそ、「サービス」の原点なのです。

◎印紙税の過誤納金の還付について◎

契約書や領収書などの印紙税の課税文書に、誤って過大に収入印紙を貼り付けてしまったような場合には、その過誤納となっている文書の原本を税務署へご持参の上、「印紙税過誤納確認申請(充当請求)書」を提出し、還付を受けることになります。

【還付の対象となるもの】

- ① 請負契約書や領収書などの課税文書に貼り付けた収入印紙が過大となっているもの
- ② 委任契約書など、課税文書に該当しない文書を課税文書と誤認して収入印紙を貼り付けてしまったもの
- ③ 課税文書の用紙に収入印紙を貼り付けたものの、使用する見込みのなくなったもの

※還付を受けるための要件や手続など、印紙税についてお分かりにならない点がありましたら、税務署（電話相談センター）へお尋ねください。



「法人ニュース・くりはら(2月号)」でお知らせしました印紙税の注意点！



- ① 平成26年4月1日以降作成される「不動産の譲渡に関する契約書」及び「建設工事の請負に関する契約書」の印紙税の軽減措置が延長及び拡充されました。
- ② 平成26年4月1日以降作成される「領収書」等に係る印紙税の非課税範囲が拡大されました。



詳しくは、▼「国税庁ホームページ」→「パンフレット・手引き」→「印紙税関係」

税に関する絵はがきコンクール【優秀作品】



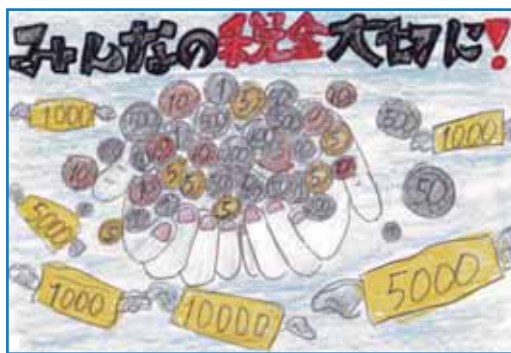
市民賞
高橋 杏実
(若柳小学校)



税制委員長賞
加藤 新大
(若柳小学校)



法人会 会長賞
安藤 菜桜
(薮沢小学校)



青年部会 部会長賞
高橋 りこ
(築館小学校)



築館税務署 署長賞
森 大地
(若柳小学校)



女性部会 部会長賞
菊地 直人
(若柳小学校)



法人会 副会長賞
阿部 拓真
(若柳小学校)



* 総会のお知らせ *
5月29日(木) 定時総会 会場「ベルディ栗駒」

◆次号登場企業紹介
次回、紹介企業は金成の有限会社 川股屋さんです。

【表紙写真】従業員の皆さんと愛豊マウスパッド。
2006年からはミニ豊作り体験を始め、昨年は遠くは北海道や岡山などから約250名の受け入れを行いました。参加者からは「楽しかった」「豊ってこんなに可愛かったんだ」との声を頂戴するなど、モノづくりの楽しさや豊の良さを見直すきっかけを提供しています。また昨年社員に9代目候補の俊大君も加わり、総勢9名で「ほっとする暮らし」を提案し続けていきます。

企業リレー
今訪問したのは若柳で豊、カーテン、クロス、障子といった商品で和みの空間を提供している只見工業所さんです。
会社は創業が天保7年と今年で177年目を迎える市内でも老舗中の老舗企業の1つで、現社長の直美さんが8代目となります。
昨今フローリングが普及し豊の部屋が減少しているように思えますが、豊をベースに襖、障子と関連商品の幅を広げ、経営理念に「和の心を育む愛豊」を掲げ、生活スタイルに合った快適な暮らしを提案し『和』の暮らしの良さを伝え続けています。

【毎号表紙を飾っていただくのは各企業の社員さんです。】

