

読むだけで、元気になるレポート

パートナー 村松 達夫

皆さん、こんにちは。暑くなくなったと思ったら、急に寒くなってしまいました。皆さんはお風邪など大丈夫でしょうか。さて今月もご笑読頂ければ幸いです。

【今月の発見】

無意識に成果を出す！

成果が上がらないスタッフに対して、「もっと意識して取り組み」と檄を飛ばしている社長をよく見かけます。でもその努力もむなしく、スタッフが変わらないケースがほとんどです。そこで逆に無意識に成果を出せる方法を考えてみました。

その方法を一言で言うと、

「やり方の手順を変えてしまう」

です。

一体どういうことなのか？分かりやすい例でご説明しましょう。

あるファーストフード店では、500円以上お買い上げのお客様にスタンプを1個押すことになっております。

ところが、ピーク時になるとお客さんにスタンプカードを出してもらう時間が煩わしくなり、ついつい省略してしまうスタッフが多かったのです。

社長が「お客様満足をもっと意識しろ」とミーティングで激怒すると、しばらくは意識してスタンプを押すのですが、1週間もすると元の木阿弥です。

そこで意識しなくても良い方法を考えてみました。それはお客様が注文する時、「スタンプカードをお持ちですか？」と最初に尋ねるようにマニュアルの手順を変えさせたのです。

そうすることによって、会計時にはお客さんがスタンプカードを手に持って待っているのです。おのずと省略できなくなったのです。

指示したとおりにできないスタッフに対し、「意識が足りない」という精神論や根性論で責めてしまいがちですが、その前に無意識でも成果を出せる方法を考えてみてはいかがでしょうか。是非お試しく下さいね。