

今回は、「仕事の誤解」という小冊子からです。

× 社内の愚痴にお客様は同情してくれると思うのは誤解だ！

自分の会社に対して、不平・不満がゼロという人はいないだろう。「酒の肴は会社のグチで十分」とはよく言ったものだ。ただ、不平・不満といっても、会社が直面している問題を、広い視野から前向きにとらえている内容であれば、一概に悪いとは言えない。そしてそれが、不平・不満を言って終わりではなく、「だから改善していかねければ！」と前向きに展開する方向ならば、みな一致団結して改善に向かうエネルギーを生み出すから、好ましいと言える。しかし、特に、管理者やベテラン社員は不平・不満を言うことに注意をしなければならない。若手社員や新入社員に比べて、周囲の目が向いていることもあって、「壁に耳アリ」で、その話が曲解を生んで、とんでもない方向に飛んでいくこともあるからだ。

※ お客様へのこんな言い方は大問題だ

そして、それをお客様に出すのはもっといけない。最大のタブーである。気をつけよう。「うちの会社はそんな高いレベルの仕事はできません」「以前勤めていた会社ではできたのですが、この会社はレベルが低いもので…」「何といっても社長の一声で決まってしまうから」「フォロー体制ができていないので、全て営業所任せで毎晩サービス残業です」「社長に言ってくださいよ。私が伝えてもお客様の声を取り上げてくれません」「ここだけの話しですが、うちの社内はガタガタです。幹部がドンドン辞めていきます」「うちは安月給で働かされているだけです・将来も不安だし…」「こんなに働いているのに評価されません。愚痴を言ってすみません…」などと泣きを入れて、顧客をひきつけようと低級戦術をとる人がいる。そして、自分は本音で話しているから、それが人間関係作りになっている、なんて早合点している人さえけっこういる。お客様はそんな話なんて大して興味はないのに、それがわかっていないのだ。

カッコ内を埋めてください

不平・不満といっても、会社が直面している問題を、()
であれば、一概に悪いとは言えない。

不平・不満を言って終わらないのは何が好ましいといっていますか？

()

不平・不満を言って顧客をひきつけようとする戦術は何といっていますか？

()

お客様は不平・不満に興味がありますか？

ある

ない