

管理者がそれを知らないでいるうちに事態がどんどん悪化し、突然、得意先から取引停止と通告されて驚くといった事態もあり得ます。

こんなとき、管理者は「ミスを犯したときに報告があれば、一緒に得意先にお詫びに行くといった対応がとれたのに。。。」などと、部下を責めますね。

このように怒っても部下は管理者にすべてを「報告」するようになるのでしょうか？それはたぶん「No！」です。

怒られて「報告」できることなら「報告」を怠ったりはしないはずです。部下はなぜ「報告」をしなかったのか、その理由をよく理解して対応を考えるということです。

ミスを犯したり、都合の悪い出来事が起きた場合、部下が管理者に「報告」しない理由として、このようなことが考えられますか？

怒られたくない、責任をとらされるのが怖い、自分の評価を下げたくない、報告するほどの問題ではない、自分で問題を解決できる
こうした部下の思いに対して、管理者はどのように対応したらいいのか、一緒に考えてみましょう。

次回もロジカルな「報告」で組織力を高めよう！！についてです。

【ビジネスマナークイズ】Q42 来客に気づいたときの対応
急ぎの仕事をしているとき、仕切りのカウンター越しにお客様がきていることに気づきました。

どのように対応するのが適切でしょうか？

- (1) ほかの社員を呼んで対応を任せる。
- (2) すぐに仕事の手をとめて、対応に向かう。
- (3) 急ぎの仕事を優先させ、声をかけられるまで仕事を続ける。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.40

★**★

さて、「何でも屋」担当をいたします Y's ラーニング代表の浮島です。
ビジネスに必要な知識やスキルって幅広い。
ここでは限定せずにあれこれ拾っていこうと思っています。

【コミュニケーション力4】

社会人、大学生、企業が常に気にする「コミュニケーション力」。
皆が気になる「コミュニケーション力」とは何を指すのでしょうか。
今回も「コミュニケーション」を分解して、正体をつきとめていきます。

第四回：情報のゆがみ方

第三回では、コミュニケーションでやりとりされる「意味」を考えました。
「言葉」には外延的な意味と内包的な意味があるため、コミュニケーションは
より複雑になるということをご説明しました。

コミュニケーションに「誤解」はつきものです。
前述した、「意味」自体の解釈の問題もあります。
「送り手」と「受け手」の感覚の問題もあります。
伝える「媒体」の問題もあります。いろいろあるわけです。

一般に..

情報は以下の三つのパターンで「歪む」とされています。

1. 誇張

いわゆる「尾ひれ」がつく状態。

嘘をつくつもりなんかないんですけどね、この言い方のほうが
より「おもしろくなるんじゃないか」なんて思ってしまうことです。

2. 単純化

聞き手が勝手に関心のない部分を省略してしまう。

あいまいな部分を「白」か「黒」かに勝手に判断してしまう。

人って「グレーゾーン」が好きなわけじゃないんですね。

3. つじつまあわせ

先入観があったり、話の流れに合わせてたりするために、

矛盾する事実を歪めてしまう。

「うん、まあ、そういうこともあるのかもしれないよね」

どれも、思い当たるフシがありませんか。

そうなんです。私たちはわざと情報を歪めているわけではないのです。
コミュニケーションの特徴や状況、お互いの心理や当人の性格など、
さまざまな状況が私たちに「誤解」を起こさせるわけです。

「うわさ話」の広がり方には以下の法則があるそうです。

うわさ話の流布量 = うわさ話の重要性 × うわさのあいまいさ

ちょっと怖いですね。うわさって「あいまい」じゃないと広がらないのですよ。

2) コンタクトセンター・マネジメントの実践マネジメント講座にて

「コンタクトセンターに必要な文章力」を連載しています。

メール、ログ、報告書などあらゆるセンター内の文書作成にお役立てください。

「コンタクトセンター・マネジメント」は、コンタクトセンター関連の仕事に従事されている方々に、センター運営の専門情報や、戦略的コンタクトセンター

に変革するためのヒントを提供する実践的なコンタクトセンターの専門誌です。

ご購入、バックナンバーはこちらから

<http://www.atmarkccm.com/publication/post507.html>

○。

「スキルアップマガジン」は、Y's ラーニングのお客様、および Y's のスタッフが名刺交換させていただいた皆様にお送りしています。

あなたのスキルアップに役立つ情報をお届けする無料のメールマガジンです。

ぜひ、ご愛読くださいますようお願い申し上げます。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→E-mail : info@yslearning.com

→Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/お問い合わせ/>

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、

お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。

※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、

旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

○。

2012.8.21 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (2)

お客様に最初に気づいた人が対応する。

これが顧客対応のマナーです。

お客様と接する人は、“会社の顔”となるわけですから、誠意ある対応を心がけなくてはなりません。

たとえ自分の仕事に直接関係のないお客様であっても、対応を人に任せるとい

のは相手をぞんざいに扱っていることとなります。また、仕事が忙しいからといって、気づかないふりをするのはとても失礼な態度です。

お客様に気づいたら直ちに仕事を中断し、会釈をして「いらっしゃいませ」と声をかけましょう。

次に、相手の会社名と名前、訪問先となる担当者を聞いて取り次ぎます。