

yyy 明日からきっと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆スキルアップマガジン ～Y's ラーニングからのご案内～

<http://yslearning.com/>

yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

ごあいさつ

Y's ラーニングの浮島です。

何かとせわしくなる12月、師走ですねえ。

今年の漢字も発表されました。

「税」.. ですか。

「金」やら「輪」やら華やかなイメージが続いていたので
意外にも感じますが、まあ増税はビックイベントでしたものね。
増税、円安、みな様影響はいかがでしたでしょうか。

ちなみに10位は「妖」

そうですね。疑惑も嘘も多かった今年です。

さまざまなできごとはやはり「妖怪のせいなのね」と言いたい.. かな？

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内
2. ビジネスマナーおさらい帳17 【取引先・お客様対応3】
3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.70 職場で役立つ？心理学2

::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内

::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::~

「RIC コールセンターキャンパス・実践研修講座 2015」

Y's ラーニング担当講座のご案内です。

◆気持ちを伝える文章構成～メール対応講座

(2月12日東京)

メールや SNS などによる文章対応は、「気持ちの表現」が難しいものです。
Web、メール、SNS と、文章コミュニケーションが肝となる顧客対応が増えるに従い、個々の「文章力育成」のニーズは高まっています。

本講座では、「メール対応」を練習の中心に据え、文章力の向上のためのヒントを伝授します。

特典として、「お一人一回添削」を提供しています。
本当にお得ですので、ぜひお越しくださいね。

詳細は、

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/696.html>

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

2. ビジネスマナーおさらい帳 17 【取引先・お客様対応 3】

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

ビジネスマナーとは仕事をする上で必要とされるマナーの総称です。
とても幅広いし、ノウハウ本もたくさんあります。
でも、実際に職場ではどの程度意識したり、教育がなされたりしているのでしょうか。

ビジネスマナーはお互いが気持ちよく仕事をするための潤滑油です。
形式的なルールではなく、その「心」をすこしずつ、おさらいしてみませんか。

第十七回は、「取引先・お客様対応 3」客先に伺ったときのマナーです。
まずは、受付での基本的なマナーを確認します。

1 受付での対応マナー

1) 訪問の告げ方

受付に人がいる場合は、受付の方に挨拶をして指示を受けます。

最近では、無人受付も多くなりましたが、電話口に出た方に告げる内容は
有人受付と全く同じです。

「名乗り」「挨拶」「約束の相手の名前」「約束の時間」をこちらから述べて、
取り次ぎを依頼することが基本です。

「株式会社鹿児島島の宮崎と申します。お世話になっております。」

「××課の熊本様に本日 3 時にお約束をいただいております。」

2) コートの着脱のマナー

コートは相手の会社に入る前に脱いでおきます。
ビルに入る場合は入り口で脱いでから入ります。
個人宅訪問同様、ほこりなどを室内に持ち込まないためです。
例えば花粉などを想像するとわかりやすいでしょう。
できれば、コートは裏を表に返すたたみ方をしましょう。

3) 遅刻しそうな場合

基本的に、「約束時間」というのは、約束した方と会う時間です。
受付を通さなければならない会社の場合、受付には5分程度前に着くべきです。

事情が発生し、どうしても遅刻してしまう場合は、遅刻が判明した時点で
訪問先の相手に直接電話で連絡します。
最近、プライベートでの連絡にはメッセージやLINEも使われるようになりました。
確かに電車の中などにいるときは便利ですが、仕事では禁物です。
連絡では、遅刻による到着時間を告げて了解を得るべきですが、
遠方からの交通遅延など大幅に遅刻するような場合は日程変更を含め、
相手に相談しましょう。

4) 早めに到着した場合

予想以上に早く先方に到着したからといって、そのまま訪問するのは迷惑です。
相手は準備ができていないかもしれませんし、他の打ち合わせ中かもしれません。
最近はコンビニエンスストアやコーヒーショップも多くなりましたので、
外で時間をつぶして適切な時間に伺いましょう。
大きなロビーのある会社なら、そこで待たせてもらってもよいでしょう。
ただし、受付に人がいたら一言断りましょう。

今回は「会議室に通されてから」です。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q17

問題 17

「～おります」を正しく使用している表現はどれでしょう。

- (1) ご連絡いただいておりますのは、富山様ご本人ですか。
- (2) 島根様の状況を伺うためお電話しております。
- (3) お電話いただいております石川様のご契約は..
- (4) こちらおります福井様をご紹介します。

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

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きこうと思っています。

「楽しく学べるミニ知識」職場で役立つ？心理学2

今回は「自己開示」のお話です。

自己開示とは、自分のプライベートな情報を率直に相手に伝えることです。
「自己開示」は、「返報性のルール」を伴うと言われています。
さて、どういうことでしょうか。

仕事の話だけでは、お客さまとの距離はなかなか縮まりません。
同僚だって、上司だってそうですよね。
ちょっとした、自分の個人的事情を明かす「自己開示」は「親近感」という
人間関係に重要な要素のために必要です。
そして、「個人的な話をしてくれた人には、自分も自己開示したくなる」これが、
返報性のルールです。
お互いに本音で話し合っているという共感を抱き合うということです。

こんな実験がありました。
実験者は色々な人に「自分自身のことを書いてください」とアンケートを行います。
実験者は、アンケートを行う前、「このように書いてください」と、まず自分のことを
書いて見せます。
このとき、実験者の行動は、AとBのパターンがありました。
Aは「私は、アンケートを集めている男性です」という表面的な情報。
Bは「私は適応力があるが、ストレスに弱い部分がある」とう内面的な情報。
おわかりだと思いますが、Bの場合の方が、誰もがより深く自分の情報を答えます。

自分が自身の内面的な情報を話せば、相手も同じように話してくれるものなのです。
心理学では、「自己開示による親近効果」と呼ぶそうです。

完璧な仕事ぶりの部長さんが、飲み屋で急に「昨日娘に嫌われちゃってね」なんて、
自分の家庭での悩みを話しはじめたら、なんだか「カワイイ」なんて思いますよね。
弱い部分や、本来なら隠すべき部分を知ること、相手に親しみを覚えるのです。

ヒーローものや戦隊もの番組でも、主人公は必ず一度ピンチに陥りますよね。
これも、一種のマイナス面の自己開示なのだそうです。
いっつも、めちゃくちゃ強いだけのヒーローはなんだかつまらない.. ですね。

だからといって、ネガティブな話ばかりするのも問題です。

「プラスの話」のあとの「ちょっとした内面的な悩み」がちょうどよい加減。
そして、もう一つ大切なこと、自己開示は「自分の話」をお願いします。
自分の会社や上司のマイナスな話は、ただの「悪口」になってしまいますので。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

「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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。
2014.12.12 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 17 (2)

「～おります」は、「いる」の謙譲表現です。
うっかり「相手の存在や動作」に使わないよう気を付けましょう。
正しくは、

- (1) ご連絡くださっている方は、富山様ご本人ですか。
- (3) お電話くださっている石川様のご契約は..
- (4) こちらにいらっしゃる福井様をご紹介します。