



店舗内業務や人間関係の悩みと解決方法

ノルマや上司との関係など、内部で生じる悩みや課題を挙げ、解決方法をアドバイスする。

9~16 金指光伸 17~25 岩瀬万里夫

お悩み

9

自分にとっては大きなノルマが課され どう立ち向かえばよいか分からない



き合うことだ。「ノルマ」を「営業目標」と呼び変える。そして「ノルマ」達成のためではなく、お客様の「課題解決」のために仕事をする。そうすれば、数字ではなく、お客様の笑顔が見たくなる。お客様を笑顔にしようと思うと、良い提案が思いつくし、「ありがとう」と言われる機会も多くなる。

課

せられたノルマにどう立ち向かえばよいか分からないと考える時点で、状況は悪い方向にしか進まないだろう。

ノルマを意識したまま営業しても「私のノルマ達成のためにこの商品を買ってください」とお客様に訴えかけているようなものになる。そんな担当者から商品を買いたいと

思うお客様はいないだろう。お客様からすると「相談をしたら商品を売りつけられてしまっから、相談すらしたくない」ともなってしまう。だから売れなくなり、仕事が面白くなくなるのだ。

高い満足度が実績を生む

まずは「ノルマに立ち向かう」のではなく、お客様と向

POINT

ノルマを目標と呼び変え、お客様の課題解決のために仕事をしよう

お悩み10

教わった業務や上司からの指示をすべて覚え切れない



覚

えられない原因は何だろうか。もしかや睡眠不足で注意力が散漫になっていくということはないだろうか。それなら、まずは規則正しい生活を心がけよう。

私生活で悩み事があり仕事に集中できないなら、仕事の間は頭を切り替えるよう努める。銀行業務の知識やスキルが乏しく、上司の指示や依頼業務が正しく理解できないことが原因なら、いまからでも勉強すべきだ。

キャパシティを広げる

また、上司の指示や業務依頼の数が多すぎて、自分のキャパシティを超えていると感じたら、できることからキャパシティを広げる努力をする

POINT

体調が原因でないなら上司に相談することも自身も努力しよう

ま

ずは、何をノートに取ればよいか分からない原因を考えよう。おそらく、何が重要で何が重要ではないかという「重要度」が分からないのではないだろうか。

先輩の話は「ここは試験に出ます」というようにかいつまんで聞くようなものではない。「試験に出ないところは軽く流し、試験に出ると先生が言ったところは真剣に聞く」というメモの取り方ではなく、思い切つてすべてメモをすればよいのだ。

先輩が言いたことを意識

先輩はあなたの質問に答えている場合もあるし、あなたにアドバイスがしたくて先輩から話している場合もある。

POINT

話を全部ノートにメモし、後から見直すことでポイントを理解

お悩み11

先輩に教わったことの中で何をノートに取ればよいか分からない

