

商売に対する哲学

ほんとうの美味しさを提供したくて六甲山まで湧き水を汲みに行っている日本料理店がある。お酒を一番おいしく飲んでいただくためにその飲み方を一生懸命説明してくれた酒屋さんがある。小さなお店だが釣銭をすべて新札で渡しているスナックがある。

いずれも西宮市内にある繁盛店だ。

商品に対するこだわり、売り方に対するこだわり、商売に対する哲学を持っている人達だ。

商品を売る前に人を売れという。人を売るとは誠実を貫くこと。顧客に対する細かい気遣いと思いやり。けっして顧客に媚びたり、融合しないが顧客のために寝食を忘れて一生懸命に考えたり尽くすことができるそんな情熱、気迫が必要だと思ふ。

ある洋菓子店の社長が『ほんとうのカステラというのは生きているからこんなふうに声を出すんだよ』といて耳元でカステラのちいさなさ

さやきを聞かせてくださった。『西宮で一番おいしいカステラだ』とも言い切る自信。

商品・会社に対する人一倍の愛着を持っているからだと思ふ。

仕事へのロマン、執念、闘志を持ち続け、自分の人生を賭け、明日の自社の大成を信じきる。自分と社員の幸福実現を願い続け、お客様に喜んでいただける店を繁盛させていきたいというはっきりとした願望を明確にするところからサクセス・ストーリーが生まれてくるのだと思ふ。数字でとらえられない部分、マニュアルに表現できない部分がほんとうは大事なものであって真の経営ノウハウということができよう。

商売とは何か、何のために商売をしているのかを常に真剣に考えていただき常に自分なりの経営哲学を持ち続けられる経営者であって欲しいと思ふ。



私たちがよろしく...

末吉 孝次 (すえよし たかじ)

- ・昭和44年11月19日生まれ さそり座 B型
- ・趣味 ドライブ・スポーツ・音楽
- ・何も分からないまま事務所に来て早くも1月立ってしまいました。色々先輩方に聞かなければ出来ない事が多く大変迷惑をかけてしまいますが、1日も早く人に頼らずに自分で何でもこなしていけるように、頑張ります。最初からよく休んだので、健康には充分注意したいと思っています。

橘 高広 (たちばな たかひろ)

- ・昭和45年12月24日生まれ やぎ座 AB型
- ・趣味 読書(歴史物)
- ・好きな言葉 “不言実行” “今が大切”
- ・勤め始めて1ヵ月がたちました。社会人としての自覚が少し出来てきたように思います。与えられた仕事に全力投球で取り組んでいきます。1日でも早く仕事に慣れ、みなさんに迷惑をかけないように努力しますのでよろしくをお願いします。

頑張るって欲しい... ニューフェイスたちへ

覚えることがいっぱい、やることもいっぱい。初めての仕事は難しいと思ふ。

だから悩んだり不安になったりもする。そして注意されることもたくさんあると思ふ。本当に仕事をやっていけるかなと不安になったり、失敗したりもする。嫌なことがあったりすると『やめたい』と思ったりもするだろう。

そのようなとき遠慮などしないで私たちに相談して欲しい。事務所の良さを一番知っている、人間大好きな私たちだから、きっと悩みを解決できると思ふ。

仕事に対する知識や経験は、先輩たちに比べて足りないことは当たり前のこと。今のあなたたちにとって経験や知識よりももっとも大切なものがあるはず。

今と未来を真剣に考える前向きな気持ちと、ビジネスに真っ正面から立ち向かっていく勇氣、失敗を恐れずにどんなことにも積極的にチャレンジするスピリッツ。

昨日よりは今日、今日より明日にどれだけ成長することができるかが一番大切な事だと思ふ。あなたの、誰にも負けない情熱とピュアな感性を思う存分に発揮して欲しい。

一年後には、もう一人の素敵なあなた自身と出会えることと思ふ。



街のあちらこちらに色とりどりの花が見られるようになりました。・フリージア・ヒヤシンス・チューリップ。春は人々にうれしい予感を届けてくれます。

思いきり何かを始めてみたくなる季節です。

電話対応マニュアル

電話は、相手の顔が見えないだけにより慎重な対応が求められます。ほんの些細な失敗が会社のイメージダウンとなったり、取引先との関係に微妙な影響を与えたりします。

そのことをよく注意したうえで、次のような電話対応を心掛けましょう。

1. メモ用紙か伝言票を準備しておく。電話が鳴りだしたら、メモ用紙を手元に置き、右手には筆記用具を持ち、左手で受話器を取る。
2. 相手を待たせない。電話のベルが鳴りだしたら、3回以内に出るように心掛ける。4回以上のときは『おまたせしました』と言ってから話し始める。
3. 電話に出たら、明るい声でハッキリと『〇〇社の〇〇ですが...』と自分の名前を相手に伝える。
4. 用件をメモするときは、5W1Hが抜けていないか注意する。わからない点があればためらわずに必ず聞き直す。
5. 用件を聞き終えたらメモの内容を復唱しながら再確認する。
6. そのあと、電話の内容にふさわしい挨拶をする。
7. 受話器は相手が切ったことを確かめてから静かに置く。

限界利益

売上高から材料費・外注費・売上原価などの変動費を控除した金額を限界利益(小売業の場合ほぼ売上総利益と同じ)といい、売上高に対する限界利益の割合を限界利益率という。

限界利益率20%の会社の場合を例にとってシュミレーションを行うと

1. 給料30万円の営業マンを雇用した場合に必要な売上増加額は
 $30万円 \div 20\% = 150万円$
 2. 経費は今まで通りで100万円の経常利益増を確保するために必要な売上増加額は
 $100万円 \div 20\% = 500万円$
- と、なります。

この春、何か新しいことにチャレンジしてみませんか。スポーツ・創作・資格試験など、やって良かったと思える日がきっと、来ると思ふ。それでは、次号でまたお会いいたしましょう。