

目指せ! かっこいいドライバー

—コンシェルジュドライバーへの道③

ロジコンシェル社長 近藤 正幸

あいさつ編Ⅱ

今回は引き続き、あいさつについてお伝えしていきます。新入社員の教育では、お客様から声を掛けられる際に「会社名ではなく、名前で呼ばれるようになれ一人前」という教えをしている企業も多いと思いま

すが、どのような対応をしていれば、相手に覚えてもらえるのでしょうか。

まずは、自分から率先してあいさつを心掛けることです。「気持ちのいいあいさつ」をされて嫌な気持ちになる人はないでしょう。

重要なのは、自分から「気持ちのいいあいさつ」をすることです。前回の基礎編では、「あいさつとは相手が感じるものが全て」という話をしましたが、同様にどちらからあいさつしたかは、相手を感じるもの

が全てでしょう。

特に、法人向けの対応では、担当者にはあいさつしていても、担当者以外の方へは「気持ちのいいあいさつ」ができるいないこともあります。相手先企業からすれば、担当者以外の方も、自社へ出入りしている取引先については誰もが、その対応を見ていることでしょう。

また、特定の地域を担当しているドライバーの場合には、その地域の皆さまが見ていることでしょう。どんなに配達時や集荷時のあいさつを受け、思わず店員さんに「頑張ってね」と声掛けたことのある方も多いのではないかでしょうか。

この「いつも○○さんは○○ですね」という印象になれば、その時、既に相手の方は覚えていることになります。取引先企業や地域担当者以外の方も、自社へ出入りしている取引先については誰もが、その対応を見ていています。

最近では、飲食店に限らず、ネームプレートや名刺にニックネームや趣味を記載するなどユニークな対応をしている企業も増えてきました。企業の方針や取引先企業の業界、習慣にもよりますが、基礎を身に着け、その応用で、更に独自の個性や社風を生かして差別化を図っていくこともよいのではないでしょうか。

取引先企業やお客様も常に変化しているため、固定観念の無い新入社員の意見を取り入れてみたり、女性スタッフやアルバイトの意見を聞いたりすることで参考になることもあると思います。

さまでいたいた優しい激励のメッセージなどをもらった時は、ドライバーとしてのやりがい、楽しさを感じた瞬間です。自分がどれだけ一生懸命に実感できる瞬間です。

それでも、相手に覚えてもらえることがあります。ぜひ、そ

の一方で、誰に対しても「気持ちのいいあいさつ」ができる人は、相手先企業や地域で、その人、その会社は「いつも気持ちのいいあいさつ」という印象になるでしょう。

の印象は良くなりません。その一方で、誰に対しても「気持ちのいいあいさつ」ができる人は、相手先企業や地域で、その人、その会社は「いつも気持ちのいいあいさつ」という印象になるでしょう。

一言でドライバーと言つても、様々な経歴の方がいらっしゃいます。金融業界、メーカー、卸、小売業界のほか、プロ野球選手や寿司職人など、たゞえどのような業界を経験された方であっても、ドライバーとしての人気の秘訣(ひけつ)は共通して言

をして、相手にされないこともあります。ぜひ、その時は、自分のあいさつ。相手が樂しくなる第一歩です。

でも、様々な経歴の方がいらっしゃいます。金融業界、メーカー、卸、小売業界のほか、プロ野球選手や寿司職人など、たゞえどのような業界を経験された方であっても、ドライバーとしての人気の秘訣(ひけつ)は共通して言

をして、相手にされないこともあります。ぜひ、その時は、自分のあいさつ。相手が樂しくなる第一歩です。

でも、様々な経歴の方がいらっしゃいます。金融業界、メーカー、卸、小売業界のほか、プロ野球選手や寿司職人など、たゞえどのような業界を経験された方であっても、ドライバーとしての人気の秘訣(ひけつ)は共通して言

をして、相手にされないこともあります。ぜひ、そ

れも基礎ができた上で、ぜひとも基礎を身に着け、次の一手

を考えみてはいかがでしょうか。

