

〈ロジスティクス・コンシェルジュ〉への道⑨

新たに配属された社員の対応力が大きく変わってしまふ場合も多いのではないでしょくか。また、指導する側の先輩や上司がきちんと教育を受けていない場合も多く、指導する側が教育されないまま部下を教育していかなければならぬ——といったケースが多く見受けられます。

今回は、お客様を訪問する時の対応についてお伝えします。皆さまの会社では、新入社員やはじめて営業部へ配属になった社員に対する、訪問時の対応はどうのように教育されているのでしょうか。「入社時の研修で教育しているから大丈夫」「中途採用は社会人なので、訪問時の対応くらいできて当たり前」今さら教えることでもないなどなど、様々な声があるかも知れませんが、ぜひ参考にしてください。

多くの企業では、お客様を訪問した時の対応について、OJT(職場内訓練)の一環として同行営業の一環として同行営業の形を取り、日々の業務の中で教育していること思います。しかし、同行する先輩や上司のスキルによって、

「OJTで実際の訪問時の対応について、気になる点をお客さまの立場に立つていくつか挙げます。以前に比べ、お客様と事前の約束をせずに訪問するというケースは少なくなりました

が、日程の約束をした後、

新入社員のOJT 指導側にも教育を

側だけが受講し、その後、訪問時の対応教育も同じ先輩や上司が行うということが珍しくありません。このようなケースでは、せっかく統一した教育を行っているにもかかわらず、統一感の無い教育になってしまします。指導する側の教育もとても重要です。

◎ ◎ ◎

口頭で終わってしまう、議事録も共有しないというケースが多く見受けられます。最低限の準備として、日付と打ち合わせ項目だけでも持参するように心掛けいれば、打ち合わせの内容や目的が明確に伝わり、付きや見直しのきっかけにしてください。



代表取締役 近藤 正幸

ロジコンシェル

何人で訪問するかの連絡を入れないまま訪問する企業は多く見受けられます。話題になっている企業や急成長中の企業は特に、応接室やミーティングルームが多数設けられていても常に統一された集合教育であります。その日の人数に予約で埋まっていることがあります。その日の人数にあった部屋を用意しやすくなります。

もちろん、入社時や配属時に統一された集合教育であるOFFJT(職場外訓練)の一環として訪問時の対応をきちんと教育している企業もあります。しかし、新入社員やはじめて営業部へ配属になった社員に対する、訪問時の対応はどうのように教育されているのでしょうか。

まずは、これまで「そんな急成長中の企業は特に、応接室やミーティングルームが多数設けられていても常に統一された集合教育であります。そのため、訪問時の対応をきちんと教育している企業もあります。しかし、新入社員やはじめて営業部へ配属になった社員に対する、訪問時の対応はどうのように教育されているのでしょうか。

最近になってOFFJTを実施し始めた企業では指導する立場の先輩や上司が受講しておらず、指導される講習で、相手方でも参考を選びやすくなり、より効果的な打ち合わせができるようになります。同

時に相手方の人数や参加者についても聞きやすくなり、当日の資料の数や打ち合わせの進め方を事前に段取りしやすくなります。次に、意外に思われるかも知れませんが、「何の打ち合わせで来ているのか」といった具体的な内容を持参しないまま訪問、全てが

の担当者の名前を出して会話をしてはいけません。また、近隣のカフエなどで同様の会話をしている光景も、見ることがあります。同行する先輩や上司など、指導する側の方にも多く見られます。やってはいけない事と分かっていても無意識のうちにしてしまうことがあります。

た状況にはならなくなります。忙しい時でも数分でできるこの準備をせずに訪問する企業は、とても多いです。

また、よくあるのが事前途中で会議室の予約時間が終了してしまった経験があります。そのため、打ち合

い始め時に相手方に終了させ開始時に相手方に終了させ確認しなければなりません。本来、打ち合