Management Club Report

Sept.2017/Vol.177

Monthly Opinion 《価値を生み出す“受け方”》

今年は『受ける、受けとめる』をテーマとして活動して参りました。サマーミーティングでのテーマとしても取り上げましたし、本レポートにおきましてもメールマガジンにおきましても、また全国の歯科医院での院内研修でも頻繁に取り上げて参りました。

考えてみれば、人間関係を円滑に大きく育てていくためには、相手の話や態度行動をどう受けるのか、そしてそのような外に現れる態度や言動のもとにある感情や考えや、更にはその人の経歴なり境遇といったものまでをどう受けとめるのかに極めて大きな比重がかかっていることが分かります。

今年も残り10月、11月、12月と3ヶ月となりました。スタッフリーダー・ミーティングまでには2ヶ月と少しです。スタッフリーダー・ミーティングのテーマも『受ける、受けとめる』ですので、発表者の方々が語るそれぞれの受け方に期待が高まってまいりました。

今月はこれまで、色々な歯科医院で行って参りました『受ける、受けとめる』研修において、スタッフの方たちから出された多くの事例をまとめ、それらに考察を加えながら12月に向けての助走にしたいと思います。

素晴らしい受け方ひとつで大きな成果に結び付くことがあります。能動的に見える話かけや行動よりも、実は受動的に見えるそれらの受け方こそが大きな価値を生み出しているように思えてなりません。

1

丁寧な受け方、気持ちを乗せた受け方の重要性

セールス電話に対する冷淡な受け方の結果は

受け方ひとつでこうも反応が違うものかと実感したことがあります。それは、いきなりのセールス電話への対応についての体験です。

こちらが求めてもないものを電話によって一方的に売り込もうとするセールス電話ほど迷惑でうるさいものではありません。

このような一方的なセールス電話がかかってきたとき、以前は、二度と架けてくるなど言わんばかりの応対をしていました。

ところが、相手はそのような冷淡な応対を受けることは日常茶飯事、もとより承知の百戦錬磨が売りのセールスマンです。全く悪感情を表面に出さず更に感じの良い声で畳み掛けてきます。こちらが聞いているかいないかに関わりなく