

《高業績者》

氏 名	K・Yさん(男性)		
会社名	西濃運輸	所属	柏支店
職 種	営業乗務社員	年齢	33 才
		社歴	10 年

タイトル	増収行動
高業績の詳細	
お客様とコミュニケーションを密にとり、出荷明細表や出荷の物量を教えていただく。西濃のリードタイム・有料商品を頭に入れ、困っているお客さまに提案している。	

《インタビュー》

本人	日頃から意識していること、心がけている行動は？
	配達のお客様の所でも常にアンテナを張っている。困ったことはないですか？と常にお客様とコミュニケーションをとる。
	その行動の背景にある考え方は？
	仕事は稼ぐためにしているわけで、時間の中でいかに効率的に稼ぐか？家族のためにやりきる事を考え働いている。
	必要な知識・スキルは？どのように習得している？
	お客さまを知る事。その人はどんな方なのか。その会社はどのようなものを扱っているか？それを西濃ではこういう運び方があるとお客様にすぐ提案できるよう頭に入れる。

同僚	どのような存在？
	SDだけでなく路線や事務所の人とコミュニケーションを取り、皆から慕われている。

上司	他の社員にも真似をしてほしいことは？
	お客さまとしっかりコミュニケーションをとり、常に新規・増収を心がけている。同業他社の情報を把握している。

お客様・周囲	高評価する、好感が持てる行動や姿勢は？
	いつも笑顔で対応してくれます。荷物は西濃のKYさんに任せておけば安心。



信頼関係のあるコミュニケーション

作成者： 北野 知昭