

《高業績者》

氏 名	T・Wさん(男性)		
会社名	西濃運輸	所属	
職 種	事務職	年齢	33 才
		社歴	10 年

タイトル 営業職としての心遣い

目配り・気配り・心配り

高業績の詳細

過去に400万の新規顧客の獲得に成功し、現在も取引は続いている
優秀プランナーの経験もある



《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？	優秀プランナーの経験あり
	返事・挨拶・話し方	
	その行動の背景にある考え方は？	
	そもそも営業職の基本となるスキルである 印象が悪くなるのは簡単なので積み上げてきた信頼を壊さぬようにしなければならないという意識がある	
	必要な知識・スキルは？どのように習得している？	
同僚	どのような存在？	
	対話においてカスタマーサイドに立っているが、西濃の立場と言い分を間違いなく伝えている 何か頼みごとがあってもすぐに動いてくれて、対応が早く頼りになる 困っていることに対して先回り動いてくれていて、トラブルがトラブルにならずに済んでいる 上司から学ぶべきものを吸い上げており、そもそも接客センスがあるので向いている 後述の目配り・気配り・心配りが丁寧で、気遣いがよくできる	
上司	他の社員にも真似をしてほしいことは？	
	電話対応において、丁寧で話が分かりやすいため相手に正確に内容を伝えられている 言葉のチョイスが正確で、お客様にモテる印象が強い お客様に非のある内容であっても、決して責めるようなことはせず、しかし感情を逆なでしないようにうまくやり取りをしている	
お客様・周囲	高評価する、好感が持てる行動や姿勢は？	
	訪問機会が多いので、困りごとに細かく反応している 西濃のファンであり、本人のファンを多く作っている	