

お客の評判が驚くほど良くなり、社員が自発的に動く職場になる、お客中心、経営中心の業務規則集。

電話対応のまずさから、社長が気が付かないうちに大切なお客が流出したり、商品に対するさりげない問い合わせに対して「下手な対応」をしたことで、社長が気が付かないうちに「有望な見込客」を逃がしている会社がとても多くなっています。

これを計算すると、1年だけで数百万円の損失が出ている会社は何万社もあるはず。このまま放置しておくとお客の流出が続き、やがてジリ貧になるのははっきりしています。

なぜこうなる会社が多いのでしょうか。それにははっきりした理由があります。

1. お客対応の考えがない就業規則集

それが就業規則集です。就業規則集の内容を見ると、仕事時間を初めとして賃金制度や退職金規定、それに休暇規定など処遇については書かれています。これも必要でしょう。

しかし仕事に対してはどのような考えで取り組み、お客に対してはどのような心構えで対応すべきか、最も大事なところが全く入ってなくスッポリと抜け落ちています。

こうなっているのは、お客作りが全く必要ない労働基準監督署の役人が、就業規則作りに関係しているからです。これではお客作りがうまくいくわけがありません。なぜでしょうか。

2. 絶対必要な業務規則集

その1番目は会社は粗利益で生きており、その粗利益はお客からしか出ないので、経営ではお客作りが最も大事な仕事になるからです。

2番目は、会社自体は固定給無しの歩合

給で生きており、しかも資金繰りが悪くなった場合、政府も銀行も助けてはくれないからです。

こうした厳しい現実の中にあっては、まず従業員はどのような考え方で仕事に取り組むべきか。次は経営の源になるお客に対してどのような心構えで対応すべきか、これらを解りやすくまとめた「業務規則集」が必要になります。

3. 営業センスがあって

経営中心の社員を育てるには

ところが中小企業の多くに、業務規則集がありません。これでは従業員の行動がバラバラになるので、会社の力が強くなりません。これに疑問を感じ、3カ月かけて制作したのがこの業務規則集です。

この業務規則集を使って社内で研修をすると従業員は、何を、どうすべきかがはっきりするので、自発的に仕事ができるようになります。こうなれば、やがてお客の評判で地元No.1になれるので、お客の数が増えて業績が良くなるのです。

