「パート・アルバイトの接し方」講座

2019年　11月　8日（金）

【練習問題】

会社名		職位名		氏名	

1．よい人間関係のスキル

1）次の状況において、クルーがどのように感じているかを想像してください。
そのあと、「ゴールデンルール」に従ってあなたはマネジャーとして「良い人間関係のスキル」を使って、それぞれの人に、どのように声をかけますか？

①今日はリクルート活動で応募してきた方の「面接の日」です。
彼女（彼）は、どのように感じているでしょうか？　さて、あなたの第一声は？

②川端さんは新人クルーです。彼女は今日初めて店舗にシフトインしました。
タイムカードの前でとまどっています。どんな心理状態でしょうか？
あなたは、どんなふうに声をかけますか？

③鈴木さんは、Bクルーです。明日の土曜日のピークタイムに、「受付の6ステップ」のOTCチェックをトレーナーの真鍋さんから受けます。これがOKであれば、Aクルーへのタイトルアップが可能になります。鈴木さんはどのように感じているでしょうか？
鈴木さんがシフトインした時、あなたはどんな声掛けをしますか？
そして真鍋さんには？（真鍋さんはトレーニングのことを忘れているかも・・・）
そんな真鍋さんには、どのようにコミュニケーションをとりますか？

③木村さんは、店舗で最も優秀なクルーです。来週からサジェスティブ　セリング（推奨販売）のクルーコンテストが開始されます。店長はクルー全員の成績をスタッフルームに掲示することにしました。彼女はどのように感じているでしょうか？
店長は、どんな声掛けをするといいと思いますか？

④大西君は誠実ですが少し不器用なので、新しい業務にチャレンジすることが苦手です。
先輩クルーが退職し、新しいステーションにチャレンジしなければならなくなりました。
大西君は、どのように感じているでしょうか？
あなたが大西君だったら、どんな気持ちがしますか？
そして、どんな言葉をかけてもらえると嬉しいですか？