

店長(マネジャー)のための実践講座(全6回)



People Business School

「パート・アルバイトの接し方」
マニュアル

People Business School

Leaders are Always in Front

「首将、常に全軍の先頭にあり」

パート・アルバイトの接し方

【目 次】

1. パート・アルバイトとの人間関係に関する概論	1
2. パート・アルバイトとの接し方の重要性	3
3. モチベーション(動機づけ)の方法	5
4. P/A がやる気をなくしている場合の対処	10
5. コミュニケーションの実践方法	12
6. 相手に感情を起こさせるあなたの言動(ストローク)	17
7. パート・アルバイトの能力開発の基本	21
8. やる気の高い P/A の能力開発	23
9. やる気の低い P/A の能力開発	24
10. カウンセリングの進め方(Q&A)	25
11. 問題ある P/A の対処方法(解雇のQ&A)	32
12. 女性の能力開発	37
13. P/A の叱り方の基本	39
14. リーダーシップのとり方	41
15. グループコミュニケーション(ミーティング)の実施方法	44
16. まとめ —パート・アルバイトとの接し方—	46

1. パート・アルバイトとの人間関係に関する概論

1) パート・アルバイトを管理することの責任

パート・アルバイトを管理するものとして、店長にはスタッフが笑顔でいきいきと仕事をしてもらうようにする責任があります。

それは容易なことではありません。それにはある種の技術が必要であり、それは全てパート・アルバイトとの接し方の項目に入ります。

2) パート・アルバイトとの人間関係

良い人間関係は良いコミュニケーション技術、モチベーション技術、カウンセリング技術等の専門的な技術を持つことによって活用することができます。

この技術の活かし方は個人によって異なりますが、そのテクニックは学習によって得られるものです。

3) 良い人間関係による効果

良いパート・アルバイトとの人間関係があると、より良いQ.S.Cを提供できる、パート・アルバイトのやる気を高めることができる、生産性が高くなる、退職が少なくなるといったことにより、パート・アルバイトや店長の姿勢が前向きで積極的になります。こうなると、お客様の来店頻度は高まり、売上が伸び、利益も上がります。

私生活の面でも悩み、不安や不平不満を持ちながら誰にも相談できず孤独に自分の気持ちの中にだけにとどめて、解決できずにいるP/Aがいるかもしれません。店長は、このような状況にならないように常に注意しなくてはならず、P/Aの高い労力・生産性を維持していかなければなりません。

4) 良い人間関係を行う7つのコツ

① 大原則に従う。

自分が他人にしてもらいたいと思うように他の人を扱ってください。相手の人格を重んじ、敬意を持って接すれば、その人たちもあなたに同じように接してくれるはずです。

② P/Aを知る。

彼らの関心事を見出してください。彼らの名前を覚えてください。

③ コミュニケーションを持つ。

あなたが何を期待しているかを伝えなければ、P/A はその期待に応えることはできません。

④ あなたが望む行動を積極的に強調する。

正しいやり方を強調してください。P/A が正しくやってくれないからといって、くよくよしてはいけません。

⑤ “あなたにもできる”という前向きな姿勢を見せる。

スマイル&ハッスルで模範を示すとよいでしょう。

⑥ 先頭に立つ。

運動部のコーチのような情熱を持って、チームワークを育てるようにしてください。チームワークは楽しいものです。

⑦ あなたが学んだ原則を実践する。

人間関係の技術を生かすには、書物から学ぶだけでは十分ではありません。

2. パート・アルバイトとの接し方の重要性

1) コミュニケーションとリーダーシップ

ピープルビジネスと言われる業界の最前線である店舗を運営する店長であるあなたが、一番気を使う永遠の課題に「人との接し方(コミュニケーションとリーダーシップ)」があります。

店長の「人との接し方」が店舗の(会社)に与える影響は、計り知れないものがあります。例えば、「売上・利益・生産性・人財育成・店舗の活性化」等々、店舗の運営そのものに大きく影響を与えてしまうものばかりです。これらの店舗内活動は、店長の「人との接し方」によって起こり、また店長の「人との接し方」によって解決できる問題ばかりなのです。

例えば、退職を決意した P/A の意思を変更することは容易なことではありません。大切なことは、日常からコミュニケーションをどれだけ取っているかということです。退職の問題に限らず、コミュニケーションが良く取れており、店舗内の P/A が何を思い、何を悩んでいるかを把握することは、店長にとって一番必要な仕事といっても過言ではありません。P/A の中には、仕事のことに限らず私生活の面でも悩み、不安や不平不満を持ちながら、誰にも相談できずに孤独に自分の気持ちの中にだけとどめて、解決できずにいる P/A がいるかもしれません。店長は、このような状況にならないように常に注意しなくてはならず、P/A の高い労力・生産性を維持しなくてはなりません。

悩みを持つ P/A は必ず赤信号を発信しています。大事に至る前にその危険信号を察知し、対処していくことが店長の仕事になります。この察知の方法が「コミュニケーション」であり、対処の方法が「リーダーシップ」なのです。

逆に、日頃から「人との接し方」の上手な店長のもとでは、店舗運営は円滑に行われ、売上と利益が確保され、部下が伸び、P/A の生産性がアップしていきます。

2) 良い「人との接し方」を行うための6つのポイント

ポイント1ー相手の人格を尊重する。

自分が他人にしてもらいたいと思うやり方で、他人を扱ってください。あなたが人々に厳然と敬意を持って接すれば、その人達も同じように接してくれるはずです。

ポイント2ー心から関心を持っていると感じさせる。

P/A を含めて全従業員に話しかけてください。彼らの名前(名字と名前)を覚えてください。

ポイント3ー相手に何を期待しているかを明確に伝える。

あなたが何を期待しているかを明確に伝えなければ、P/A はその期待に応えることはできません。

ポイント4ーあなたが望む行動を積極的に強調する。

正しいやり方を強調してください。P/A が正しくやってくれないからといって、あきらめたり、くよくよしたりしてはいけません。

ポイント5ー自ら率先垂範する。

“首将、常に全軍の先頭にあり”の格言にあるように、自ら先頭に立って仕事をしなくては、P/A はついてきません。

ポイント6ー感情的に話をしない。

情熱的と感情的は違います。いつも感情的に行動していると、あなたの周りの一部の人にしか慕われません。

3. モチベーション(動機づけ)の方法

1) モチベーションとは？

- ① 当店に仕事を求めてくるどの応募者も、店舗の一員となり、力を発揮するための潜在的能力を持っています。そして店長は彼らに“やる気”を起こさせるような環境を提供しなくてはなりません。
- ② 認められたいという欲求、挑戦したいという欲求、尊敬されたいという欲求、もっと楽しくやりたいという欲求。私たちは、それぞれ異なる刺激によってモチベーションを与えられています。
- ③ お金は、どの P/A にとっても明らかに刺激となりますが、当店では、他にも刺激となるものを提供していく必要があります。
- ④ 例として、当店の一員になって、他のメンバーとうまくやっていき、みんなから受け入れられ、進歩を示し、他の人から注目してもらえるという機会、また、自分が必要とされ、感謝されるような場所を持てるという機会です。これは“やる気”ともいえるでしょう。

※これらは店舗にとって、成功する上で欠くことのできないものであり、人の接し方をうまく行なった結果として得られるものなのです。