

第1章 お客様と接する

- 笑顔のない商談に成約はない 14
- お客様の信頼を勝ち取る身だしなみ 16
- 都合の悪い情報を隠さず伝える 20
- 成約はゴールではなく通過点 24
- お客様を迎えるスタッフは店舗の「顔」 26
- クルマはモノではない 30
- お客様の警戒心を解く 32
- 素直な人材は伸びる 36
- 感情は必ず顔にあらわれる 40
- お客様は下心を見抜く 42
- お客様は移り気なもの 46
- 話題づくりは「挑戦」から始まる 48

第2章 実践したい仕事のヒント

- 商談は席につく前に始まっている 52
- ささいなきっかけが受注につながる 54
- お客様との接点を増やすアイデア 56
- 「子ども」と「ペット」に着目する 58
- あえて売らないという営業 60
- 沈黙を恐れるな 64
- 適度な緊張感で反射神経を研ぎ澄ます 66

第3章 人を育てる

- チームワークを醸成するヒント 68
- オンラインワンの提案書をつくる 70
- 順序を間違えてはいけない 72
- シヨールームはホームグラウンド 74
- 伸びる新入社員は先輩を質問攻めにする 80
- 継続する努力が人間を成長させる 82

背中は何も語らない 84

マネジメントは時代とともに変わる 88

「自分にしかできない営業」 90

できる上司を待ち受けるワナ 94

マネジャーは発想を切り替えよう 96

「怒る」と「叱る」は違う 98

育成のコツは「教えない」こと 100

営業はチームプレー 102

逃げない人材は成長する 104

自分の存在意義を考える 106

第4章 困難を乗り越える

人間としてあなどられてはいけない 110

ハンデはメリットに変わる 114

理不尽なお叱りをどう受けとめるか 116

経験不足も魅力のひとつ 120

「なんとかなるさ」 123

配慮すべき距離感とは？ 126

やがて失敗は笑い話に変わる 128

接客が苦手なエンジニアに教えたいこと

130

営業の神様

132

「辞めたい」と思ったら……

134

不振から脱出する近道とは

136

第5章

仕事で自分を高める

クルマに携わる仕事の誇り

140

クルマを通じて自分自身を売る

143

宿題は即日対応を心がけよう

146

「調子に乗る」と成長する

148

感謝される喜び

150

7割の力で10割の結果を残す

152

運を高める心がけ

154

整備士のプライド

156

相手の目線で考える

160

クルマならではのやりがい

162

時代が変わっても変わらないもの

164

人にはそれぞれ花を咲かせる持ち場がある

167



第1章
お客様と接する