コーチング／ケースワーク

後輩へのコーチング

「お客様との会話が進まない」の例

区分	進　行	後輩スタッフのトーク	コーチのトーク
セットアップ会話	①世間話	「そうですね、お客様との会話がすぐ途切れるんですよ。」	「最近、仕事でうまくいってないと思うことはある？」
	②問題の特定	「この間、店で習った通りにやっているつもりなんですけどねえ？」 「自分じゃ、よくわからないんです。」 「挨拶して、天気の話をしても、お客様が乗って来られないんですよ。」 「そしたら、こちらも黙ってしまう。」 「共通の話題を提供するということですかね。」	「どんな感じで途切れるのかなあ？」 「そう。どこがまずいと思う？」 「スムーズに行かない時って、どんな感じ？」 「そうだね。」 「次に盛り上がるにはどうしたらいいのかな？」
	③学習目標を聞く	「お客様の好みや、最近の行動を知って、その話題を振ればいいんだ！」 「自分がお客様を好きになることですかね。」	「じゃあ、お客様にその話題を提供するためにはどうすればいいんだろう？」 「そうだね。」 「じゃあ、君は、そのことをできる様になるには、何を学習すればいいんだろう？」 「そうそう、そうだね。」
	④フォーカス	「それじゃあ、お客様のカルテをよく見て、次回来られるまでに何か情報を準備してみます。」	「では、具体的に的を絞ろうか？」 「それはいいよね。」
	⑤アクションプラン	「じゃあ、10日で10人とします。」 「分りました。頑張ります。」	「じゃあ何人、やれるかコミットメントしてみようか」 「1日一人だね。自分で決めたことだから頑張ってね。」 「じゃあ、10日後に結果を聞かせてね。どんな話をしたかも、教えてね！」
評価の会話	⑥評価を聞く	「接客したお客様の数は50名だったんですけど、7名しか出来ませんでした。」 「準備する根性と時間ですね。」 「ちょっとコツが分ってきたので、その部分を広げていきます。」 「よろしくお願いします。」	「やあ、頑張ってたよね。結果はどうだった？」 「いやいや、7名も出来たんだね。」 「じゃあ、後何が足りなかったんだろうね？」 「じゃあ、どうやってそれを克服しようか？」 「そう、じゃあまた具体的に聞かせてね。」 「これからも頑張ろうね。」