

企業

- ・スターバックスなどのBtoCの顧客満足、従業員満足の話がメインだったが、BtoBのビジネスにも共通する話が多く参考になった。
- ・声のトーンとボディランゲージ、笑いなどを織り交ぜながら会場の雰囲気に合わせてお話されて聞きやすかった。
- ・一部参加型の講演になっていることもあり、あっという間の90分間でした。
- ・声のトーンも聞きやすく、ご自身の感動経験も交えながらのお話でしたので、情景がうかび聞きやすかったです。目黒先生の笑顔も良かったです。ありがとうございました。
- ・現場スタッフにとっても管理職にとっても参考になるお話でした。
- ・自立型社員を育成するためのマネジメントスタイルを理解できた。
- ・「自分がワクワクしなければ、人にワクワクさせるサービスを行うことができない」というところはとても納得しました。
- ・スタッフのモチベーションを高く維持するために必要なことを、個人のコミュニケーションの観点と会社の取り組みの観点のどちらからも聞けてとても参考になった。
- ・スタッフ同士の間関係の構築に役立つ内容がたくさんありました。
- ・現場スタッフであっても企業のブランド力を高める一因になっていることを理解しました。
- ・普段の店頭での行動にすぐに使えそうな内容でした。
- ・話すスピードも丁度よく、全体的に適切な時間配分のように感じました。また、PowerPointがきれいにまとまっていて理解しやすかった。
- ・講演を聴いてこんなにメモを残したのはいつ以来だろうと思うほどメモを取っていました。組織にとって最も大切な「人」が働きたい、楽しいと思える職場はこうやって構成されているのかと非常に考えさせられました。
- ・今回の目黒さんの講演を聞いて、改めてスタッフの育成の大切さを実感しました。お客様に感動体験をして頂く事はスタッフ全員が同じ目標を持ち、お互いを認め合い行動していく。今もそうですが、今後も巡回時にはスタッフの状況を確認し、少しの時間でも対話をしていくように致します。
- ・スターバックスの精神をお伺いし、スタッフの印象や行動が企業の顔やイメージにつながることをより実感しました。
- ・これまで「マネジメント」の意味を表面的に捉えていましたが、対人、対物で意味が異なることを知りました。店長の意志のあるお店づくりのため、日々の対話をもっと大切に、その仕事でお客様に何が提供できるのかを考えられるよう取り組んでいきたいと思えます。
- ・印象に残ったのは、高度化するお客様のニーズ、十人十色の要望に応える為に、そのニーズをくみ取れるのは現場である店舗だという事、その為に私たちがすべきことは管理命令ではなく、部下の行動や想いをサポート支援し、部下が自ら動くように導くことであるという点です。自分自身の声のかけ方や行動も変えていかなければいけないと思いました。
- ・笑顔＝ゴールでない、という点やお客様の満足度を高めるためにちょっとした会話からその方のニーズを引き出す、ラポールを作る、という点がとても印象に残った。またプラスストロークも普段から意識したいと思った。