

食品商業2016年11月号に連載記事（第四回）が掲載されました！

正しいほめ方のススメ

第4回 パートさんを味方にする“ほめ言葉”

スパイラルアップ代表 原 邦雄



店舗を運営するリーダーに求められる力は「共感する力」「包み込む力」「商品売る力」の3つ。パートタイマー（以下パート）さんたちに共感し、具体的に売る力へと持っていくためには、その前に彼女たちを包み込んであげられる力が欠かせません。

今回は具体的に現場でパートさんを包み込むためのポイントをお伝えしていきます。パートさんたちの現状を知り、ポイントを押さえた言葉掛けを行うことで、パートさんたちを味方に付け、売る力につなげていくことができます。

そもそも「パートさん」とは“どのような人たち”でしょうか？

まず圧倒的に女性が多いです。年齢層も高めで、40代以上が多く、50代や60代の方も少なくないでしょう。当然、結婚している割合も高くなります。子供がいる方もいるでしょう。

子育てで忙しい人たちがわざわざパートに来るわけですから、何かしらの理由があります。

夫の収入プラスアルファで生活レベルを上げたい、子供を塾などの習い事へ通わせたい、住宅ローンの返済、年1回の家族旅行のため、将来を見越しての貯金…とさまざまだとは思いますが、基本的に自分のためではなく、家族のため、子供のためにパートに出ています。

さらに妻・母親としての家庭での役割もありますから、パートさんは睡眠時間やプライベートな時間を削ってパートに出ていることになります。

つまり、パートさんは店長やチーフとは別の意味で“すでに頑張っている人たち”なのです。

そんな人たちに対して一番のほめ言葉は「本当によく頑張っていますね」です。これを欠かしてはいけません。

相手を知ること 知ろうとすること

具体的なほめ言葉の内容については、個々のパートさんによって異なってくると思います。ですから、それぞれのパートさんを知ることが重要です。

コミュニケーションの基本は「相手を知ること」です。相手を知り、相手が「触れてほしい」「ねぎらってほしい」と思っているポイントを押さえて言葉を掛けることが大切です。すると相手は「この店長は私のことをよく見てくれている。私もこの店のために何かしよう」と信頼を置いてくれるようになり、やがてリーダーの強い味方になってくれるのです。

パートさんが味方になり、関係が良くなると、彼女たちの行動が変わります。自店で買物をして帰るパートさんが増えることも、その一つです。

生鮮食品や日用品など、どこかで必ず買わなければいけないものがあります。パートさんがそれを自店でしっかり買って帰ってくれるようになるのです。

逆に買わないのであれば、何か理由があると思わないといけません。売場づくり、品揃え、価格……、もしかするとそこまでの店への思いがパートさんにない、そういった関係をつくれていない証拠かもしれません。

パートさんとお客さまの層は同じです。パートさんの行動は、お客さまの行動を反映しています。売場づくりを良くして業績につなげていくためにも、彼女たちを包み込むことはとても大切なのです。

「一日1ほめ、しましうね！」