

新入社員対応への アドバイス



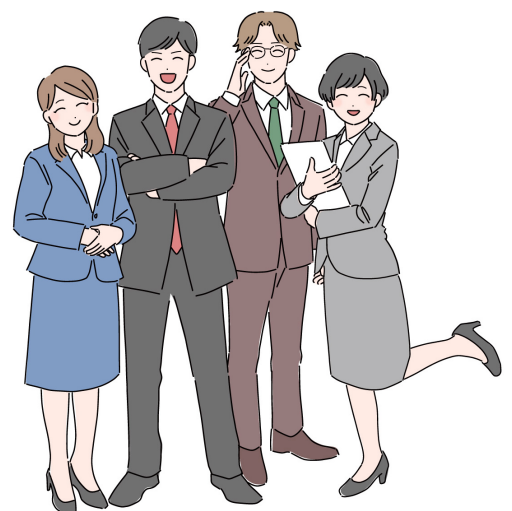
4月は新入社員の入社時期です。

**新入社員を迎えると社内に個々の職場に新鮮な雰囲気
が生まれていると思います。**

**先輩の方々も自分の初心を改めて思い起こして、自分
も心機一転という思いをもって臨んでいるのではない
でしょうか。**

新入社員、いくら優秀な素質を持った人でも仕事については全く経験がなく、ビジネスについて何もわからない不安な状況です。先輩が一から教えなければならないということになります。先輩にとっては普段以上の気遣いが必要になり、仕事のことは一時的に効率が落ちるかもしれませんが、そこはしばしの辛抱で指導に当たっていただきたいと思います。

指導について、それぞれの会社で新入社員教育プログラムを作って研修を行っているところは多いと思います。ここでは配属された先の直属上司やまわりの先輩方に気をつけていただきたいことを私自身の経験の中から記したいと思います。



経験して印象に残っている一言は

「わからないことは何でも聞きなさいよ」更に「同じことでも、わからなかったら何度でも聞きなさいよ」でした。わかった風でもわかっていない事というのはあるもので、そこをもう一度聞くというのはなかなか勇気がいるものです。放っておくとミスをしかねません。一度説明したら覚えてほしいとは思いますが、分からないことを質問できる雰囲気を作ってあげることも大切です。

ビジネスマナーもそうです。お客様に会う時のアポイントの取り方、アポイント先へ持参する準備物のあり方、名札を携帯し、お会いする時は名札を胸につけて、名前を覚えてもらうようにする、名刺交換の仕方は勿論、名刺交換は上位の方からするなど、様々な気配りが必要です。

来訪されたお客様がお帰りの際のお見送りの仕方も、会社の環境、お客様の立場によりますが、エレベーターまでなのか！玄関までなのか！門までなのか！細かいところまで身をもって説明し指導する必要があります。

応接室や会議室、車での座る位置や姿勢、エレベーターでの立ち位置、訪問した後のお礼電話やメール等々、会社が指導しているはず、習っているはず、分かっているはずだと放置しては好印象、好感度は上がりません。接遇などの立ち居振る舞いは、社員個人は勿論、会社の評判、満足度を左右するものになります。

何事も最初が肝心と言います。あるべき接遇やビジネスマナー、社内マナーがあります。新入社員に、そぐわない出来ごとや態度が見えた時には、直ぐに注意し何故そうしなければならないのか、分かり易く、丁寧に指導する対話の時間を設けることが、「鉄は熱いうちに打て」の実践だと思えます。

