

あらすじ 秋野百貨店の和洋酒売場で働く入社2年目の岡田さんは、**お客様に喜ばれる接客**ができないことを悩んでいました。マネージャーの吉沢さんに相談したところ、固定客も多いベテランの斉藤さんに付いて勉強することになり、マニュアル通りではないお客様の心をつかむ接客に、感銘を受けた岡田さん。しかしある日、ワインを購入されるお客様から「**先ほどの方にワインオープナーを渡していたようですが、私もいただけるのですか**」と質問をされた吉沢マネージャーは——

ポイント 他者とかかわることで成立するビジネスにおいて、サービス精神は接客業だけでなく、製造業や社内の管理部門などでも必要です。**どうすれば相手のニーズを満たし、喜んでもらえるのか。**必要となる視点や心持ちなどの角度からも考えながら周りの方と話し合い、共有してみましょう。

