

プラスのストローク集

氏名 _____

同僚に対して・日常会話①

問いかけ	プラスのストローク
・腰を痛めていて、2週間ぶりに出社した65歳の パラダイス社員へ掛ける一言	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんがいなかったんで、寂しかったですよ ・元気そうな顔を見て、こちらも元気になりました ・重い物を運ぶときには遠慮せずに声を掛けてくださいね。 ・いつでも手伝いますよ！
・店長に怒られて、しょげている社員に一言	<ul style="list-style-type: none"> ・期待しているから店長もああ言うんだよ ・レベルの高いことで怒られたんだね
・配属決定後、新入社員が配属になった店舗に 初めて出社してきた時の一言	<ul style="list-style-type: none"> ・来るのを楽しみにしてたよ ・うちの店を選んでくれてありがとう
・新規事業部の見知らぬ社員が店舗見学に来た時の一言	<ul style="list-style-type: none"> ・(その事業は)ワクワクしますね ・面白そうな仕事ですが、どんなことをするのですか？
・売り場のレイアウトを一人で苦労して変更した 社員への一言	<ul style="list-style-type: none"> ・さすが！〇〇さん、前よりずっといいですね ・かなわないなー ・勉強になりました ・拍手！ ・もう出来たんですか？ すごい！ ・これはいい売場ですねえ ・お客様の反応が楽しみです！ ・すごく見やすい売場になりましたね！
・自分より100万円も多く粗利を上げている店員の 接客を見た後でその店員への一言	<ul style="list-style-type: none"> ・お手本になります ・さすがですね ・私も〇〇さんのように出来るかな ・〇〇さんのトークをみて勉強します。 ・今度、〇〇さんの接客中に横について勉強させてください。
・在庫確認をしてきた他店舗の人へその商品がないことを 伝える電話で最後に言う一言	<ul style="list-style-type: none"> ・またいつでも問い合わせして下さいね ・次こそは絶対にお役に立ちます
・大量の商品の出荷を手伝ってもらった時の一言	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんのおかげで本当に助かりました
・クレームを起し、落ち込んでいる時に同僚に励まされた後の一言	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんのおかげで元気が出ました ・明日から頑張れそうです ・〇〇さんがいてくれて良かったです。
・旦那さんとケンカをして元気のないパートさんに一言	<ul style="list-style-type: none"> ・ケンカするほど仲がいいんですね ・旦那さんはきっと反省してますよ ・耳を噛みきってやればいいんですよ！
・「飲みに行こう」と誘われたが、 先約が入っていて行けない時の一言	<ul style="list-style-type: none"> ・残念です ・今度は是非一緒させてくださいね。 ・先約が早く終わるようなら合流してもいいですか？ ・様子をみて電話します。
・今日帰りに一杯やりましょうか	<ul style="list-style-type: none"> ・いいですねー ・誘ってくれてありがとうございます。 ・私も飲みたいなと思っていたところなんですよ！ ・是非、行きましょう！！ ・実は私も今夜あなたをお誘いしようと思っていたんですよ。
・焼肉を食べに行こうよ	<ul style="list-style-type: none"> ・大好きです ・みんなで焼肉パーティーですね ・こんな日は焼肉が最高ですね！ ・丁度、お肉が食べたいなと思っていたんですよ！ ・わーい、行きます、行きます！！
・いい休みでしたか？	<ul style="list-style-type: none"> ・はい！〇〇山に行ったんですが、新緑がとてもきれいでしたよ。 ・ええ。念願の〇〇に行って来ました！

同僚に対して・日常会話②

問いかけ	プラスのストローク
・雨が降ってきましたね	<ul style="list-style-type: none"> ・恵みの雨ですね ・(夏ならば)これで少し涼しくなりますね。 ・帰る時間迄に止むと良いですね。 ・傘はありますか？なければ置き傘をお貸しますよ。
・あの公園の桜が咲きそうだね	<ul style="list-style-type: none"> ・お花見にでも行きたいですね ・毎年楽しみにしていますよ ・お花見しましょう！企画しますよ！ ・私も今朝見てきましたよ。楽しみですですね。
・先週オープンした駅前のラーメン屋さんおいしかったよ	<ul style="list-style-type: none"> ・今日のお昼に行ってみようかな ・今度一緒に行きましょう！ ・それは食べてみたいです。 ・私、ラーメン大好きなんですよ～、教えてくれてありがとうございます。
・このままあったかくなるといいね(冬の晴れ間に)	<ul style="list-style-type: none"> ・春はもうすぐですね ・春を感じますね。 ・何だかワクワクしてきますね
・いいお天気ですね	<ul style="list-style-type: none"> ・思わず出かけたくくなりますね ・仕事もがんばろうって気になりますね！ ・抜けるような青空ですね。 ・気持よく仕事ができますね！
・寒いですね	<ul style="list-style-type: none"> ・本当に寒いですね。今夜はあったかいお鍋を食べに行きませんか？ ・おでんの美味しい季節になりましたね。
・暑いですね	<ul style="list-style-type: none"> ・汗かいて、すっきりしますよ ・ダイエットできちゃいます ・夜のビールが楽しみですよ。 ・早く仕事を終わらせてビール飲みに行きましょう！ ・タダでサウナに入っているようなもんですね。 ・「夏」って感じがしますね。
・今日は風が強いですね	<ul style="list-style-type: none"> ・フォローの風ですね。 ・これでお店の売上も追い風ですね。 ・順風満帆ですよ！
・風邪は良くなりましたか？	<ul style="list-style-type: none"> ・バッチリ元気になりました。 ・おかげ様でこの通りピンピンしていますよ。 ・もう大丈夫です。バリバリ仕事しますよ！
・昨日のサッカー見ましたか？	<ul style="list-style-type: none"> ・いやあ～、テレビに釘付けになる程おもしろかったです。 ・見ました見ました！興奮しましたね～！！ ・見ましたよ。やっぱりサッカーは面白いですね！
・お昼ごはんは食べましたか？	<ul style="list-style-type: none"> ・はい、お腹いっぱい食べました。
・おいしそうなお弁当ですね	<ul style="list-style-type: none"> ・愛妻弁当なんですよ！ ・嬉しいな。これ、私が作ったんです。 ・おすすめですよ！その〇〇で売っているんです。
・今日のお弁当は何かな？	<ul style="list-style-type: none"> ・今日は〇〇さんの大好物のエビフライですよ ・蓋をあけるまでが楽しみです。 ・楽しみです～。
・今日のお弁当はおいしかったですか？	<ul style="list-style-type: none"> ・最高！もう1個食べたくくなりました。 ・美味しかったです。いつ食べてもここのお弁当は美味しいですね。 ・次回もこのお弁当が食べたいです。
・この商品を陳列しましょう	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんが前回した陳列方法を教えて下さい。 ・商品がより良く見える角度で陳列します！

同僚に対して・日常会話③

問いかけ	プラスのストローク
・昨日の売上は良かったね	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんが冷蔵庫を2台も売ってくれたおかげですよ。 ・今日も続くといいですね ・昨日の売上以上に今日は私が売りますよ！ ・このまま順調にいくといいですね。
・今日は棚卸だね	<ul style="list-style-type: none"> ・先月よりもカウント時間を短縮できる様に頑張ります！ ・今月は差異ゼロを目指します！ ・チームごとにカウント時間を競って、早く終わらせましょう！
・電話かけがうまいですね	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございます。〇〇さんをお手本にしているんですよ。 ・トレーニングをした甲斐がありました！ ・嬉しいです。実は練習したんですよ。
・髪型変えたんだね	<ul style="list-style-type: none"> ・気付いてくれて嬉しいです ・気分一新です！ ・バツサリ切って、スッキリしました。
・その服いいね、どこで買ったの	<ul style="list-style-type: none"> ・近くにいい店ができたので、紹介しますよ ・〇〇です。私のお気に入りのお店なんですよ。 ・〇〇です。素敵な服がたくさん揃っているんですよ。
・新しい靴買ったの？	<ul style="list-style-type: none"> ・あっ！わかってくれましたか！ 早速お気に入りなんですよ。 ・そうなんですよ。履き心地がすごく良いんです。 ・はい。靴屋さんで一目惚れして買っちゃいました。
・今日のネクタイはいいですね	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんがこの間していたのをマネしてみました。 ・でしょう？私も気に入っているんです。 ・実は娘(妻)がプレゼントしてくれたんですよ。
・昨日、孫が遊びに来たんだ	<ul style="list-style-type: none"> ・前に写真を見せてくれたあのかわいいお孫さんですね ・〇〇さんは優しいおじいちゃんだからお孫さんは幸せ者ですね ・それは嬉しいですね～。 ・だから今日はいつもよりゴキゲンなお顔なんですよ！

取引先 ・ 仕入先

問いかけ	プラスのストローク
・仕入れ先の営業マンに商品陳列のアドバイスを受けた時	<ul style="list-style-type: none"> ・勉強になりました ・さすが〇〇さんですね。 ・他の商品の陳列方法も教えてください。 ・すごい！どうやって勉強されたのですか？
・仕入先に無理を言って納期を早めてもらった時	<ul style="list-style-type: none"> ・本当に助かりました。 ・〇〇さんにしか頼めないです ・〇〇さんのおかげでお客様も喜んでくださいました。 ・〇〇さんが担当で本当に良かったです。 ・もう無理かと思いました。やっぱり〇〇さんはすごいですね！
・仕入先の担当者が入れ替わると言われた時	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんには本当によくしてもらったから残念です。 ・とてもショックです。 ・いつかまた一緒にお仕事させていただきたいです。
・テンポス新店OPENの際に売場作りを手伝ってくれた担当者へ	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんのおかげでこんなに良い売り場になりました。 (どの点を感じたかを言うと尚良い) ・次の出店の時も是非お願いします。 ・良い売場をつくってくれたので、早期黒字化決定ですね。 ・この素晴らしい売場を維持していきます！ ・この売場で、●部門の売上新記録に挑戦します！
・業者会に参加して下さった業者さんを見送る時	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんの力を是非貸して下さい。 ・〇〇さんのおかげで商談の幅が広がります！
・内装業者から新規オープンのお客様を紹介してもらい、 厨房一式が成約した報告をする時	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さんがフォローをして下さったから成約することができたんですよ。 ・〇〇さんのおかげです！本当にありがとうございました！
・商品に関する豆知識を教えてもらった時	<ul style="list-style-type: none"> ・●●さんはすごいな～。 ・全然知りませんでした。勉強になりました。 ・いいこと教えてもらいました！明日、お客様の前で言ってみます！
・「近くまで来たから」と業者さんが立ち寄った時	<ul style="list-style-type: none"> ・いい時に来てくれましたね！ちょうど頼みたいことがあったんですよ。 ・いつも気にかけてくださってありがとうございます。 ・やっぱり、よく来てくださる●●さんに色々頼みたいくなるんですよ。