

## 配車マンの心得

利用運送の事務所の配車マンは、どんなことを基本に考えて毎日を戦っているのでしょうか

### ① 的確な指示

ナビなど無い頃、地方から来た乗務員さんがどちらの方角に向かっているのかと、指示をするときに的確な距離感とわかりやすい目標物を伝えて目的地へ無事にたどりつくようにとても気を使ったものでした。最近ではナビのおかげで住所を伝えるだけになっていることが多く、乗務員さんとの会話も少なくなっています。

☆会話の中から相手の状況、困っていることはないのか、体調の良し悪しなど、昔のように気が付くことができているのでしょうか？

☆不満に気づき、解消することができているのでしょうか？

### ② ねぎらいの言葉

昔の水屋さんは、他社の運転手さんを自分の手下のように扱って命令口調で指示をしていましたが、商都通信の配車マンには、それだけには気を付けて、疲れているであろう体調を気遣ってねぎらいの言葉をかけるように伝えていました。

☆今もその姿勢はつづいていますか？

### ③ 感謝の気持ち

運んでいただいているという感謝の気持ちがあれば、すべての言動に自然と備わってくるものだと思います。

☆感謝の気持ち 忘れていませんか？

### ④ 粘りそのものの営業開発

営業のチャンスは、一本の電話にも隠されていると思います。無気力な電話の取り方では、せっかくのチャンスも台無しになります。常に其の電話が仕事につながる電話という気持ちで、粘り強く対応してください

## 利用運送の基本

暇だから車を受けない。

忙しいから荷物を請けない。

これでは取扱業ははじまらない。

受けた車に次の日の15時までかかってやっと荷を付ける。

請けた荷物を次の日の16時まで掛かって車を探す。

これでやっと2台の配車の出来上がり。

これを二人でやれば4台の配車。

毎日毎日、この積み重ねでお客様の信頼を得るのです。

一朝一夕では、出来ません。

一人一人が商売人になって、愛想よく、常に明るく、いつも明るくです。

いらっしやいませ、有難うございます。

常に明るく、お客様にかわいがられて、信頼されて。

そんな営業マンになって欲しいと思います。

