

はじめに

## 第1章 車への想い

素直な心	16
車への想い	18
正しい情報	20
車を売る仕事の喜び	22
無償のサービス	24
お付き合いのはじまり	26

車に乗るすべての人のために	28
商談の意味	30
奉仕の心	32
希望の先を見据えて	34
尽くす喜び	36
心も買っていたかく	38
地域から必要とされる存在に	40

## 第2章 お客様の気持ち

第一印象	44
約束	46

お客様を覚える 48

小さな相談 50

紹介の背景 52

手紙 54

あなたから買いたい 56

お客様の「不」を見つける 58

不満は期待の裏返し 60

温もりのコミュニケーション 62

自分を買っていただく 64

思わぬクレーム 66

断られたお客様に感謝する 68

### 第3章 営業の意味

商品はわが娘 72

耳を傾ける 74

察する力 76

知恵を絞る 78

小さな違和感を大切に 80

本当の教養とは 82

常に最新情報を 84

値引き 86

車に詳しくないお客様 88

残心 90

勝ちグセをつける	92
九勝六敗	94
苦しさを乗り越える	96

## 第4章 プロフェッショナルの自覚

真のプロフェッショナル	100
基本をていねいに	102
時間を有効に使う	104
情報を集める	106
本物にふれる	108
誠心誠意	110

すぐに動く	112
何かで一番になる	114
お客様に育てていただいている	116
失敗した後が大事	118
自信の回復は時間をかけて	120
一歩を踏み出す勇氣	122
やり抜く力	124

## 第5章 チームワークの大切さ

仕事の前後を考える	128
誰の仕事でもない仕事	130

リーダーシップとフォロワーシップ 132

チームの問題は自分ごと 134

互いを高め合う 136

仕事のバトン 138

感謝を忘れない 140

入りやすいお店 142

説明責任 144

作り手の思いを届ける 146

常識にとらわれない 148

悩みのない人生などない 150

安全を支える 152

## 第6章 自らを磨く

我以外皆我師 156

仕事の報酬は仕事 158

一生、勉強 160

健康管理も仕事のうち 162

三つの初心 164

見えない財産 166

心をまねる 168

原因はすべて我にあり 170

好きこそもの上手なれ 172

伸びる人の条件 174

# 第1章 車への想い

誰のために	176
わかったつもり	178
運命は自らひらく	180



装画 石田とをる  
装幀 本澤博子