

2. 基本

- (1) 筋が通らない事を言われら、筋が通らない事に対してとことん戦って、絶対に勝たないといけない。(斎藤一人)
- (2) 嫌な人にははっきり声に出して伝える事。(斎藤一人)
- (3) 誰かに嫌なことを言われたとしたらそれは自分が昔言ったことの因果が出てきてるってことです。こうして理解することによって昔の因果は消えていきます。(斎藤一人)
- (4) 議論に勝つ最善の方法は議論を避けること どうでもいい事は議論を避けること(弊社では違法性、脱税、料金以外)
- (5) 自分の誤りを直ちに快く認めること。
- (6) 下手に出れば出るほど人間関係は間違いなく円満になります。
- (7) 専門用語を使わないで、優しい言葉で説明すること。
- (8) 相手の話をしっかりと聞くこと。話をさえぎらない。日頃から意識して人の話をきちんと聞くこと。
- (9) 相手を名前で呼ぶ→関心を持っているということ。どうしたら名前で呼ぶことができるか常に考えてください。名前は当人にとってももっとも快いもっとも大切な響きを持つ言葉です。
- (10) 相手やお客様を頭ごなしに否定しない。お客様に間違いを指摘する時はこれ以上ないくらい気を使って説明する。この気持ちはお客さんに通じます。
- (11) 他人の欠点や弱いところは絶対に責めない事。それをサポートすること。
- (12) お客様と議論で勝っても何の意味もない。お客様に嫌われるだけです。但し脱税(売上を抜く、架空経費、在庫を抜く)や重加算税は断ってください。その場合でも相手の人格を否定しないで行動だけ訂正してあげてください。もし他でやっているところはあると言われた場合はその税理士さんに依頼する様に伝えてください。
- (13) お客様に偉そうなことは言わない事。ストレスを与える様なことをしない、言わない事。お客様はずっと覚えてます。
- (14) お客様に対し、「金額は合いません」は禁止。例えば、請求額と入金額がちがいます、支払いがあるけど請求書がありません、と説明する。ここはしっかりと説明すること。
- (15) 話す前にとことん考えてください。それが自分自身になります。
- (16) 困難なこと、困ったことでも面白いと言ってください。
- (17) 恥ずかしがらずにほめること。わずかなことでも惜しみなく心から褒めてあげてください。
- (18) 受けた印象と反対のところを褒める。短所を褒めてあげてください。
- (19) 相手の趣味に興味を持ってください。相手の関心を見抜いて話題にしてください。
- (20) 誰にでも触れてほしくないことがあります。人の心を見無視して踏み込んではいけません
- (21) 意見の不一致を歓迎してください