

# 目次

はじめに 2

## 『基礎編』

17

第1章	待ちに待った選択肢の出現	18
第2章	現代社会の図式（縦社会と横社会）	20
第3章	「常識」の上の「非常識」とは？	22
第4章	「心基準」の説明書	25
第5章	素直になれる意外な方法	28
第6章	「心の経営」の意味	32
第7章	真心があるお店を見分ける簡単な方法	34
第8章	「顧客満足度を上げる」ことは誰にでも簡単にできる	36

第9章	顧客満足度を上げる大きな2つのポイント	38
第10章	「従業員満足度」を大切にする本当の意味	40
第11章	「従業員満足度」を大切にするとうどうなるか？	43
第12章	「お客様目線」を意識するようになる具体的な方法	45
第13章	「お客様目線」を大切にするとどうなるのか？	46
第14章	「心の経営」の主役は？	48
第15章	人生を左右するたった一文字のひらがな	49
第16章	会社に最も貢献する方法	53
第17章	基礎編のまとめ	56
第1章	お客様は「神様」ではありません	60
第2章	ありがちな「5S」は必要ありません	62
第3章	「信頼」を得る簡単なコツ	64
第4章	従業員とのコミュニケーションの取り方	66

第5章	休憩室は従業員の部屋	68
第6章	面接の心構えと着眼点	69
第7章	面接は合否を決めるものではありません	71
第8章	世界一の見えない技術	73
第9章	トレーナーといえば親も同然	75
第10章	2人の世界は絶対です	77
第11章	トレーニングは子育てと同じ	78
第12章	声を掛ける重要性	82
第13章	教え方のコツ	84
第14章	お店の成長を妨げる壁	86
第15章	最低賃金	89
第16章	あなたならどうしますか？	90
第17章	評価のコツ	91
第18章	昇給のハードルを越えるもの	93
第19章	一石三鳥の昇給方法	94
第20章	非常識な販促費（人件費）	97
第21章	テープの貼り方で躰をする変わった方法	99

第22章	名前の呼び方に気持ちが表示れる	.....	102
第23章	はじめを理解できる簡単な方法	.....	103
第24章	私の名前は「アルバイト」	.....	105
第25章	非常識な販促費（ユニフォーム）	.....	106
第26章	毎日掃除する変わった場所	.....	108
第27章	ピンチをチャンスに変える方法	.....	111
第28章	人を信じきる大切さ	.....	113
第29章	ぐらつき注意報	.....	115
第30章	たった3分で月商が25パーセント上がる方法	.....	117
第31章	顧客満足度日本一への足掛かり	.....	118
第32章	売り上げが上がらない不思議なお店の正体	.....	120
第33章	間違いだらけの店内ミーティング	.....	122
第34章	人生を180度変えた強烈な一言	.....	123
第35章	怒る必要は「0」	.....	125
第36章	おもてなしを磨くコツ	.....	128
第37章	教育編のまとめ	.....	130

第1章 仕事が「楽になる」方法 ..... 134

第2章 野球のチーム作り ..... 136

第3章 シフト作成の重要性 ..... 137

第4章 言ってはいけない言葉 ..... 139

第5章 紙の店長 ..... 141

第6章 お客様の前で笑顔が少ない理由 ..... 143

第7章 売上げが自然に上がる魔法のノート ..... 145

第8章 みんなが欲しがるメモ ..... 147

第9章 お店の守り神 ..... 149

第10章 絶大効果の販促ツール ..... 151

第11章 簡単と面倒の選択の効果 ..... 153

第12章 見えないサービスの正体 ..... 155

第13章 「0秒」サービス ..... 158

第14章 地域NO・1になれる方法 ..... 160

第15章 一流テーマパークキャストが目指すもの ..... 162

第16章 勝手に結果がついてくる方法

第17章 成長企業になれる方法

第18章 「心の経営」の意外な活用方法

173 167 164

おわりに 174

これからのこと

174

