

今月のおもてなし小話

「ヤマ」と「ヨミ」

プロ野球の実況を聞いていたところ、解説者の衣笠祥雄さんが一流の打者と三流の打者の違いについて面白い説明をしていました。一流と三流の違いは打率にはっきりと出るわけですが、その違いは一流は「相手投手の攻め方を読んで打つ」のに対して、三流は「ヤマを張って打つ」というものです。三流は、たぶんこんな球を投げてるだろうと自分の思いつきで打つということですが、これではたまにしか打てません。相手はこちらの打ち方を研究して投げてきます。研究しないと打てません。一流は、その研究が徹底しています。自分にはどんな投げ方をしてくることが多いのか、前の試合ではどうか、また前の打席ではどうかなどを細かく分析して、打席に向かいます。だから打てるのです。私たちのビジネスにおいても同様でしょう。お客さまに喜んでいただくためには、こんなことを喜んでくれるだろうという「ヤマ」を張るのではなく、お客さまの行動を観察して、こういうことをしたら喜んでいただけるという「ヨミ」のもと、それにあった方策を打ち出すことで確実にお客さまに喜んでいただくことができます。

沁みる話

食べ残し

小さなラーメン屋で、隣にいたお母さんと小学二、三年生ぐらいの男の子がラーメンとギョーザを食べていた。「もう食べられないよ」と、男の子が言って箸を置いた。ちらと見たら、ギョーザが四、五切れほど残っていた。母親は、調理をしている若者に、「残しちゃって、ごめんなさい。おいしかったのに、食べきれなくて」と、わびた。すると若者はすぐにパックを出して、残ったギョーザをつめて子供に手渡した。「温めてもらって、また食べるんだよ」といってそえて、いい光景だった。食べ残すのは、まず作った人にすまないし、それを捨てたら、お天道さまに申し訳ない。

お知らせ

◆実践クレーン電話対応研修

平成26年7月28日(月)
10:00~17:00
博多バスセンター 9階 第7ホール

◆メンタルヘルスマネジメント研修

平成26年8月26日(火)
10:00~17:00
博多バスセンター 9階 第7ホール

◆中堅社員パワーアップ研修 I コミュニケーション編

平成26年8月27日(水)
10:00~17:00
博多バスセンター 9階 第7ホール

お申込み

TEL **092-432-0244**

web <http://www.mak24.biz>

りえのお手軽レシピ

簡単!! やわらか♪鶏むねハム♪



材料 (4~5人分)

鶏むね肉	2枚
○酢	大さじ3
○水	1リットル
○しょうが	2片
◆醤油	150cc
◆砂糖	大さじ1
◆みりん	大さじ3
◆酢	大さじ1

かいわれ大根や水菜 適量
マヨネーズ お好みで

作り方

- 鍋に鶏むね肉と○を入れて中火にかける。沸騰したらあくを取り、弱火で15分。火を止めて、30分そのままおいておく。
- ◆をポリ袋に入れておく。鍋から肉を取りだし、ポリ袋に入れる。あら熱が取れたら、冷蔵庫で半日ほど漬け込む。
- 肉を薄く切り、野菜の上に盛りつけたら出来上がり!!

冷蔵庫で寝かす間、時々見てあげてひっくり返してください。全体に味が染み込みますよーに

ゆで卵と一緒に漬け込むのもおすすめ!

これからの季節、ビールがとまらない! ^o^
サラダ、サンドイッチ、冷麺 etc