# 2013年2月の格言

**平成２５年２月の格言は**

**よい商品か、よいサービスか、**

そして満足していただけたかどうかの評価は、たいへん気になるところです。

ここで陥りがちなのが

「○○をしたのだから満足するはず」といったこちらの勝手な思い込み、

つまり”売り手”発想に立った考えです。

売り手発想では「売れない、売りにくい」といった話題がよく出てくるはずです。

しかしそれがお客さまとのズレを生む原因であり、

不満のもとになっているのです。

売り手発想を捨て、お客さまから見てどうなのか、

と研究を重ねることです。

今までの慣れた仕事のやり方に安住していてはいけません。

全社実践！お客さま満足　「お客さまは今、満足しているだろうか」より