11/5 勉強会　質問の仕方①

プチワーク
皆さんはどんな時に質問しますか？
普段、質問するシュチュエーションをチャットから教えてください！

A)
・分からない時
・認識を合わせたい時

　質問する上でのポイント
　1.状況を説明する描写を入れる
　2.自分の意見を持って質問している
　3.分かったふりをしない

ワーク①
お客さんからのメール：
A、B、C社サイト制作の請求書になります。
メールに添付されてる請求書をご確認ください。

自分のチェック：
添付されているファイルを見たら、3つのうちC社の請求書がない

A)
請求書の送付ありがとうございます。
確認した所、C社サイト制作分が確認できませんでした。
お手数ですがご確認をお願いいたします。
なお別送でしたらご容赦ください。到着をお待ちいたします。
何卒よろしくお願いいたします。

最も印象に残った点とその理由
ワーク①のような状況は日常よく起こります。
お客さんに落ち度があるかもしれない時の質問って気を使いますよね。
添付漏れやPWの送付漏れだと思われても、自分の意見をクッションとして入れています。
（仮設通りの事故などは今までに起こっていたことはありませんが、、、）
日本人ぽいやり取りなんですかね？？

感想
最近は営業をしていませんが、失敗談がたくさんあります。
状況把握の不足が招いたことです。
自社サービスへ切り替えていただく際に他社サービスを解約する必要があったのですが、解

約漏れにより利用してないのに数百万円の請求があり大クレーム・・・20代の頃を思い出しました。
今日もありがとうございました。