

20221105 勉強会_質問の仕方①

佐藤彩花

- プチワーク①

皆さんはどんなときに質問しますか？(普段、質問するシチュエーション)

→指示を仰ぐとき、わからないところを聞くとき

- ワーク(例題)

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い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みたら、3つのうちC社の請求書がない

- ① 状況を説明

ご連絡と請求書のご送付ありがとうございます。

A社様、B社様の請求書は確認できたのですが、C社様の請求書の添付がありませんでした。

- ② 自分の意見

C社様につきましても制作させていただいておりますので、大変お手数をおかけ申し訳ございませんが、C社様の請求書もご送付お願いできますでしょうか。

- セミナーで最も印象に残った点

ワークの自分の意見について、「別の方法で送付いただいておりますか？」という視点が抜けており、そういった場合もあるのか！と思い、無知ゆえに失礼をしてしまう可能性があるな…と思いました。

- 感想

「質問の仕方」というタイトルだったので、簡単だと思っていたのですが、いざ聴講してみると、奥が深い内容でした。

会社員時代も質問はよくしていたのですが、質問のポイントを外してしまっていたなと気づきました。

また、「わかったふりをしない」について、どこがわからないか一度やってみないとわからないということが多く、「わかりました。やってみます。」と言ってしまいがちなので、お客様とトラブルにならないように、気を付けたいと思いました。