

第1章

メンバーもお客様もハッピーにする
リーダーの「思考と行動習慣」

- 01 メンバーが「疲弊しているチーム」を「輝いているチーム」に変えるには? 024
- 02 「職場内のホスピタリティ」を高めれば、
「お客様へのホスピタリティ」も自然と高まる 030
- 03 ホスピタリティチームになるための5つのステップ 034
- 04 部下に「要求」するマネジメントから部下に「貢献」するマネジメントに変える 040
- 05 ホスピタリティが現代のマネジメントに不可欠な理由 044
- 06 難しい顔で戦略を考えるよりも、
笑顔で職場のムードを良くするほうがうまくいく 050
- 07 組織をプラスのエネルギーで満たすリーダーの思考習慣 054
- 08 「結果を厳しく求める」リーダーと
「調和を優しく求める」リーダーの成果の違い 058
- 09 部下の心の栄養を満たす行動を習慣にする 062
- 10 「虚勢を張る」リーダーと「自分らしくいる」リーダーの違い 068
- 11 自分より上の上司を動かせるリーダーになる 072
- 12 接客・サービスのマネジメントは「ロマン」↓「ソロバン」の順番が大切 076
- 13 「薄っぺらい」リーダーだった私も、「自分の信念」を持つことで大きく変わった 080

第2章

部下一人ひとりの「やる気と力」を
最大限引き出すコツ

- 01 まず部下の「心のコップ」を上向きにする 086
- 02 メンバーの「やる気スイッチ」を探し当て、押しまくる 090
- 03 部下のモチベーションを高めるために必ず知っておきたい「2要因理論」 094
- 04 会社が与える「金銭的報酬」と同じくらい、上司が与える「精神的報酬」は重要 100
- 05 部下の可能性に「フタ」をするマネジメントと
部下の可能性を「伸ばす」マネジメントの違い 104
- 06 自分の持てる力を発揮できていない「もったいない部下」をなくすには? 108
- 07 部下の力を「最大化する評価」と「最小化してしまう評価」の違い 112
- 08 これからは部下の「業務スキル」よりも「ヒューマンスキル」を磨く時代 116