

必ず「目標達成」する  
チームになるために

- 01 「目的」を追いかけている組織と「目標」を追いかけている組織の違い — 202
- 02 「目標」「達成」は、「目標」「設定」で8割決まる — 208
- 03 目標達成のカギを握る効果的な「役割分担」と「権限委譲」 — 212
- 04 目標達成までのプロセスを楽しむ仕組みを作る — 216
- 05 他社と圧倒的な差をつける独自性・差別化戦略 — 220
- 06 お客様からたくさんお金をいただくことは「悪」ではない — 226
- 07 「顧客満足度」ではなく「顧客感動度」にこだわる — 230
- 08 お客様から熱愛されるホスピタリティチームを作る — 234

## Q&amp;A 現場リーダーの悩みはこれで解決！

- Q1 職場の人間関係がグチャグチャでどうすればいいのでしょうか？ — 242
- Q2 年上の部下をどうマネジメントすればよいか教えてください — 246
- Q3 リーダーの仕事は大変なことはかりで割に合いません！  
リーダーをするメリットはあるのでしょうか？ — 250
- Q4 ハラスメントが怖くて、部下に言いたいことを言えません。  
どうすればよいのでしょうか？ — 254
- Q5 リーダーとしての自信が持てません。  
どうすれば自信を持てるようになるのでしょうか？ — 258
- Q6 会社や仲間の不満や悪口ばかりを言う部下を  
どうマネジメントしていいのやら…… — 262
- Q7 良いサービスをしたくても社員は私一人であとは全員アルバイト。  
どうすればよいのでしょうか？ — 266
- Q8 クレーム対応が本当に苦手です。どうすればよいのでしょうか？ — 270
- Q9 採用募集をかけても人が集まりません。  
どうすれば応募してもらえるのでしょうか？ — 278
- Q10 業務に忙殺されて自分の心に余裕が持てません。  
どうすれば余裕が持てるようになるのでしょうか？ — 282
- Q11 どのようにすれば、NO.2を育てられるのでしょうか？ — 286

## 読者特典

ホスピタリティチームになるためのワークシートを読者限定プレゼント！ — 290

おわりに——接客・サービス業こそが、コロナ後の日本を明るく元気にする！ — 294