

★作ったお客の流出を思い切り少なくする

◆◇固定客作りの「顧客戦略」セミナー◆◇

あなたの会社は、お客からどのようにみられているでしょうか

社長様へのメッセージ 作るはしからお客が流出していませんか

経費をかけ苦勞してお客を作っても、そのはしからお客が流出したのではいつまでたっても業績はよくなりません。それどころかこのまま放置しておけば、ほどなく経営が危なくなります。業績を良くするには作ったお客を維持し、お客の数を多くしていかなければなりません。このとき必要になるのが顧客維持の戦略で、これには3段階があります。

■顧客対応の第1段階は、お客の流出防止になります。

お客は不便、不自由、二度手間をととも嫌います。こうしたことが何回かあるとお客はその会社に見切りをつけ、競争相手の会社に行ってしまいます。ところが意外なことに、お客が不便や不自由と感じる対象が「15項目以上」もあるのです。15項目をそのまま放置しておく、お客の流失が続きますから早く直さなければなりません。

しかし他人の欠点は良く解るが「自分の欠点は解らない」という人間の特性があり、あなたの会社の問題点は社長自身さっぱりつかめません。でも安心して下さい。この顧客対応戦略セミナーが、チェックすべきポイントと直し方をずばり示します。

■顧客対応の第2段階は、固定客作りに取り組むことになります。

固定客作りのポイントは、競争相手よりお客から「好かれて、気に入られる」ようになることです。これはいかにも単純すぎるように思われるでしょう。実は私もそう思っていました。

ところが「脳科学」の発達で、人が何かを決めるときは「好き」なところや「好意」を持っているところを優先していることが解りましたから、こうするのは科学的にもはっきりした根拠があるのです。具体的にどのようにすると「お客から好かれて気に入られる」かは、このセミナーの中で解り易く説明していますから、受講されるとすぐ実行出来ます。

■顧客対応の第3段階は、ファン客作り・信者客作りになります。

これに最も役に立つのがお客の役に立つことをしたり、お客が困っていることの解決に協力することになります。一見するとこれは簡単なように思えますが、実際に実行するには「お客の関心事」を知ることと、報いを求めない行動の2つが欠かせません。この2つはととも難しいのですが、これを実行するとお客は感動してファン客や信者客になってくれます。

山内経営コンサルティング事務所 山内修

TEL:092-600-8439 FAX:092-737-8861



お客から好かれて気に入られ、固定客を多くする戦略

これらのやり方を従業員 100 人以下の規模に焦点を当て、解り易く解説していくのがこのセミナーで、教材及びCDを使いきって「多くの気付き」が得られるはず。顧客維持の戦略は研究テーマとしては派手さはありませんが、お客の評判で地域NO.1になることを目指す社長様には、欠かせないセミナーになります。

<p>■第1章 お客中心の心構え その1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、経営活動で利益が発生する瞬間はどこか 2、多数の競争相手がお客のお金を狙っている 3、一番高くつくのはお客を見つけるための費用 4、自然人と企業の違い 5、業績不振の根本原因は人の自己中心性にある 6、自分中心に考える物的証拠の数々 7、企業の評価はお客活動の累積で決まる 8、社長の考え方が社風や企業文化の台本になる 9、お客に敬語をつけることが「お客中心」ではない <p>■第1章 お客中心の心構え その2</p> <ol style="list-style-type: none"> 10、社内の人間関係は「協力」にある 11、お客中心と祈りの心 12、悟りと感謝の心 13、企業内観のすすめ 14、創立記念行事の目的は初心忘れずにある 15、1日30分の「お客時間」を作る 16、「お客時間」は売りの下心を出さない <p>■第1章 お客中心の心構え その3</p> <ol style="list-style-type: none"> 17、お客中心を実行する仕組みを作る 18、最も価値の高い知識は人について知ること 19、最も価値の高い知識はお客について知ること 20、人の名前を多く覚えている人は能力の高い人 21、小売業の販売技能士 22、お客中心の経営とは値引をすることではない まとめ <p>■第2章 お客中心の業務規則集 その1 はじめに</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、職場の清掃に力を入れる 2、笑顔を大切にす 3、名刺の作り方はお客中心になっているか 4、封筒の印刷はお客中心になっているか 	<p>5、カタログの作り方はお客中心になっているか</p> <p>■第2章 お客中心の業務規則集 その2</p> <ol style="list-style-type: none"> 6、電話の取り方はお客中心になっているか ①会社名を言う前に前置きをつける ②朝の込み合うときは用件を聞かずに担当者に回す ③新人には電話を取らせない ④電話の話中とFAXの使用が多くないか ⑤ほかの電話と話中の場合はこちらから電話をする ⑥初めてのお客からの問合せは電話番号を聞く ⑦会社への道順の教え方は統一できているか <p>■第2章 お客中心の業務規則集 その3</p> <ol style="list-style-type: none"> 7、来客に対する対応はルールを決める ①販売先のお客が訪ねて来られた場合 ②来訪者には来社のお礼状を出す ③新規開拓の営業マンが訪ねてきた場合 <ol style="list-style-type: none"> 8、感謝は態度で示せ 9、お客からたびたび質問されることは改善する 10、お客のクレームにどう対応するか 11、お客との約束は必ず守る 12、仕入先との約束を守る <p>■第2章 お客中心の業務規則集 その4</p> <ol style="list-style-type: none"> 13、お客からの質問には誠意を持って応える 14、お客が思っていること以上に何かを実行する 15、経営システムの良し悪しは客観的評価で決まる 16、成果のフィードバックと評価システムを作る 17、お客中心の業務規則集を作る まとめ
--	---

「顧客戦略」セミナー 6回コース 受講料：3万円 完全テキスト付 定員：8名

①火曜コース：3/11日～ 毎週午後7～9時 ②土曜コ－：3/15日～ 毎週午前10～12時

ご住所			
会社名	役職	氏名	
TEL	FAX		

山内経営コンサルティング事務所 810-000 福岡市中央区天神 4-8-2 天神ビルプラス

電話:092-600-8439 **FAX:092-737-8861** hp:<http://www.yamauchikeiei.jp>