

★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

# 顧客の評判で地域 NO.1 を目指す顧客戦略

## お金がかからない経営改善があなたの会社を伸ばす

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。

### 【顧客戦略目次】

<b>■第1章 経営の基本原則</b> 1、経営を大局的にとらえる 2、経営の目的を明らかにする 3、お客と直接関係するところで1位を作る 4、決定権はお客が100%で売る側は0% 5、経営で一番むずかしい仕事は何か 6、お客活動が利益性を良くする	<b>■第4章 役に立つサービスを実施する</b> 1、お客には親切に対応する 2、お客が予期している以上の何かを実行 3、経営で最も価値が高い知識 4、商品に対する顧客対応 5、真心サービスの実行
<b>■第2章 お客に不便をかけない</b> 1、名刺の印刷をお客中心に直す 2、封筒の印刷をお客中心に直す 3、カタログの印刷をお客中心に直す 4、電話の受け方をお客中心に直す 5、FAXはお客に便利にする	<b>■第5章 実行の仕組みを作る</b> 1、顧客対応の業務規則集を作れ 2、手引書を使った教育訓練を実行 3、習慣化するまでは強制が必要  <b>■第6章 お客との出会いをもっと有効に生かせ</b> 1、テレビ回路の工夫 2、経営に応用する 3、小口の取引や耐久消費財には特に有効 4、ゴンザ虫の物語 5、感動セールスを悪用するな 6、自社の顧客対応度を示すチェックリスト  ※すぐ実践できるアイデア封筒と FAX 用紙の作り方を紹介。
<b>■第3章 感謝は態度で示せ</b> 1、お礼状の実態調査の結果 2、業績を良くするには3%の会社に入る 3、なぜお礼を出さないのか 4、感謝の心を育てる 5、クレーム対策は素早く対処 6、こういうときにははがきか FAX を出す	

顧客対応のチェックリスト付。チェックリストが改善点を指摘。

◇◇◇お申込は、下記にご記入の上、FAX 願います。◇◇◇

<b>「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</b> <b>◆希望日時： スタート（ ）月（ ）日（ ）曜日 ～（本コース、体験受講）</b>				
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>