

効果的なお客様の増やし方

顧客管理塾

本講座では、既存顧客を管理する基本的な進め方を理解し、顧客との関係を維持、強化する方法を取得します。「どうしたら売れるのか」、「なぜ売れないのか」、「頑張っているのに結果がでない」、「いい方法を教えて欲しい」、「今すぐ現状を打破したい」、そう思っている方におすすめです！

【講師からコメント】

お客様を大切にすることの必要性は、誰もが認識されていることではありますが、ではどのように対応していくべきかというルールを設けておられる方は、ほとんどみられません。お客様の情報を正しく管理し、タイミングよく提案すれば、まだまだ売上は伸ばせると、顧客管理に取り組んでおられる方は、強く実感されています。この塾では私が経験を通じて考案した、顧客管理の原理原則に基づいて早期、かつ高確率で結果を出すために最低限必要な取組みを、わかりやすくご紹介しています。販売がうまくいかない方、売上を伸ばしたい方をはじめ、自分に不足していることを見つけたい方の参加をお待ちしています。



講師
株式会社 流通プランニング研究所
代表取締役 川上 正人 氏
(中小企業診断士)

【講師略歴】

新規顧客の獲得と既存顧客との関係維持・強化に関する営業力強化支援に特化した専門家。成功した企業を支援した実体験に基づいて「販路開拓の原理原則」「顧客管理の原理原則」を考案し、早期、かつ高確立で結果を出すために最低限必要な取組みを、わかりやすく紹介している。

受講料
無料

日時 平成30年 1月14日(日)、1月28日(日)

10:00~17:00 (各 6 時間)

会場 神崎市商工会館

定員 20名 (申込締切 1月9日)

問合せ Tel 0952-52-7131 担当 経営支援課 深川・塚原・長谷川・山口



Fax 0952-52-0492

神崎市商工会 経営支援課



顧客管理塾 参加申込書

事業所名	
TEL	
参加者氏名	参加者氏名

■カリキュラム、研修の内容（目的）

1月14日（日）

1. 既存顧客対応の傾向と対策【最低限、準備すべきこと】

顧客との関係維持を妨げている原因に基づいて、早期に成果が得られる、簡易な顧客分析、顧客対応の内容とする顧客管理の必要性を説明します。

2. 顧客管理5つの原理原則【管理すると売上が伸びる】

新規顧客を獲得して、よい関係を長く継続させて販路に育成する方法を理解します。顧客との関係を維持、強化させるアフターフォローの目的と内容を本質的に理解できるよう分類・識別して顧客実態を把握し、適切に対応することの有効性について説明します。

3. 【演習】効果的識別手法：顧客分類基準シート

顧客実態が正しく把握できるよう、次の行動につながる識別の手法を習得します。顧客をひとくくりに考えると、どなたにも満足頂ける対応となってしまいますが、満足度を高め、新商品開発や新たな販促活動につながる分類、識別の方法を体感します。

1月28日（日）

（事例紹介）

すでに顧客管理に取り組まれているところが、どのようなことを行っているのか、どのような成果が生まれているのかについてご紹介します。

4. 【演習】効果的識別手法：顧客対応基準シート

顧客の期待値、関係性を考慮して、最適な対応を図るための基準の設定方法を習得します。分類された9象限の顧客に対してどのような手段と頻度で接するのか、またどのような基本姿勢で対応するのかについて、顧客の態様別に具体的に検討します。

5. 【演習】対応手順設定手法：顧客対応手順シート

識別された顧客に対し適切に対応できるよう、対応方法の設定手法を習得します。多くの方が答えられそうで上手く答えることができない、見込み客からの問い合わせ、はじめての試用後、その後の対応から顧客データの削除までの方法を体感します。

6. 相互アドバイス

自分が作成したシートの一部をご説明頂き、他の受講者からコメントを得ます。自分が正しいと思って規定したことが、他のひとから見るとどう見えるのか、よりよい対応方法など、受講者同士でアドバイスいただき、色々な気づきを得ます。