

1位作りの顧客対応戦略CD-R

お客の評判で地元No.1になる顧客対応能力の高め方

会社と呼ばれる組織体は、粗利益によって生きています。人件費はもちろんのこと、借入金の返済ですら粗利益の中から支払われています。その粗利益は**お客**からしか出ません。しかも商品をどこの会社から買うかの決定権は、お客が100%持っています。これらの事実から会社でされる仕事の中で「**最も価値が高い仕事**」はお客を作り出し、作ったお客を維持する「**お客活動**」であることが解ります。

厳しい経済環境が続く中、経営を維持するにはまず現在取引があるお客を失わないようにすることが最優先で、そのためには「**顧客対応能力**」を競争相手よりも高めなければなりません。

その第1段階は、お客に対して**不便をかけない**ことになり、これは**初級クラス**の顧客対応になります。お客は2度手間がかかるような不便をととても嫌うので、お客に不便をかけないようにするのはとても大事になります。ところがこの段階で問題がある会社がとても多くなっています。

これを改善するには、まず名刺、封筒、電話の受け方など、**お客と直接接触する**ところを総点検し、問題点があったら直ちに改めます。

第2段階は、お客から**好かれて気に入られる**ようにすることで、これは**中級クラス**の顧客対応になります。中級クラスとはお客から商品の注文があったらお礼のFAXやお礼のメールを入れるなど、**お客に対して感謝と報告・連絡**を実行することになります。これは簡単なように思えますが、実行している会社はわずか2%~4%しかありません。

第3段階は、**お客が思っていること以上のサービス**を実行し、お客から喜ばれたり感謝されることになり、これは**上級クラス**の顧客対応になります。これを実行するのはとても難しいのですが、これが実行できるようになると、お客の流出率が減少した上にお客の紹介が多くなるので、業績の向上にととても役立ちます。

これらを実行して**お客の評判で地元1**になるには、まず顧客対応のやり方をまとめた業務規則集を作ります。次は、この業務規則集を使って従業員を教育したり訓練することになります。こうすると**差別化力がある顧客対応**ができるようになるので、**お客の評判で地元No.1**になることができます。

