

クリエイイト通信

2010年
11月号

大阪市西区西本町 1-13-38
西本町新興産ビル 7F
クリエイイトオフィス 深田
社会保険労務士 深田 美代子
TEL06-4390-7500 FAX06-4390-7505
<http://www.create-f.jp/>

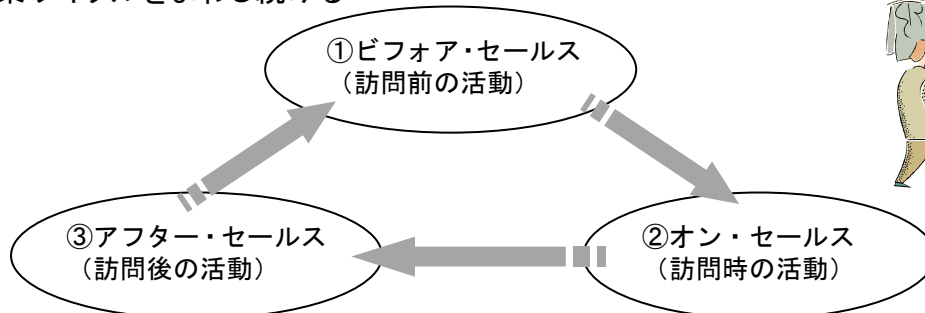
【お客様づくりについて】

先日私が所属する大阪府社会保険労務士会西部支部の研修で、主に企業の社員教育を手掛けておられる(株)アクティーの田中氏のお話を聞きました。主に営業とコミュニケーション力に関してのお話だったのですが、どこの企業にも通じる話だなと思いましたのでそのエッセンスを少しご紹介します。

★お客様づくりのステップ

⑥信者になる関係	命がけで仕事をする、圧倒的で代わりがない
⑤尊敬する関係	お客様が感動される仕事をする、自分のファンづくりをする
④信頼できる関係	顧客満足の仕事をする、アフターフォローをする
③信用できる関係	情報提供する、問題解決する、お役に立つ
②安心できる関係	身だしなみ・マナーを守る、安心できる自己・自社紹介をする
①きっかけをつくる	小さなご縁も大切に

★営業サイクルをまわし続ける



まずはお客様づくりのステップについて。①から⑥に向けて進んでいくのですが、①のきっかけづくりから②安心できる関係まではできて当たり前の話しです。③の信用できる関係から④信頼できる関係までは営業社員ならばできなければなりません。さてその先、売れる営業マンは⑤お客様が感動する仕事をして尊敬される人物になっています。⑥はお客様がファンを通り越して信者になる状態で、この関係を築ける営業マンはそうそういません。これらは営業に限らず商店や小売業にも通じます。

そのためには下図の営業サイクルを回し続けること。まず①訪問前に念入りの準備をして、②訪問時にはその能力を最大限発揮する。そしてその後③アフターフォローをすることで次の仕事に繋がる。このサイクルを延々と回し続けることで結果はあとから自然についてきます。ごく当たり前のことですがこれができていない企業は多く、だからこそビジネスチャンスがあるそうです。