

PROGRESS

プログレス 臨時号

新納会計事務所・(株)新納経営

〒604-0031 京都市中京区新町通二条下ル頭町16-1

TEL: 075(231)0335 FAX: 075(231)0473

http://www.shinnou.net/

e-mail: smc-keiei@tkcnf.or.jp

平成24年11月5日発行

PROGRESS (プログレス) とは「進歩」の意。皆様と共に進歩して行きたいという願いを込め発行します。

第16回SMC経営倶楽部を開催しました！



2012年11月2日(金)
午後6時30分~9時00分
於: 京都アスニー

第16回の研修内容をご報告します！

『経営とは顧客創造』 ~たった1枚のシートで利益倍増~

前半は、異業種交流会と錠打ち、参加者様全員に会社紹介をしていただきました。これを機に、関与先様同士のビジネスマッチングに繋がればと思います。

また、顧客創造の戦略について営業戦略、既存顧客戦略の観点による講演が所長により行われました。

1、経営とは顧客創造

(1) 経営の8要素

商品 地域 客層・業界 営業 顧客維持 組織 財務 時間

(2) 顧客なくして企業なし

企業の利益の源泉は「**売上**」、売上の源泉は「**顧客**」、顧客の拡大は「**企業の未来創造**」

(3) 経営とは顧客創造

新規顧客を獲得し維持する を繰り返し増客する



2、営業戦略

(1) 見込客発見の仕組

自社にあった手法(紹介、チラシ...) 認知(手間をかけてコミュニケーション)
1枚のA4「アンケート」(顧客の購入プロセスと連動する)

(2) 固定客化の仕組

顧客リスト、情報の収集 お客様をリピータにする 売り込みはゼロ

(3) 紹介販売(口コミ)

お客様の期待以上のサービス 特別感 時間差



3、既存顧客戦略(固定客を生産客へ)

(1) お客様に不便をかけない

(2) 感謝を表す(礼状を出す)

事例研究「電気小売業者A店」

後半は、事例研究として「電気小売業者A店」の1枚のシートをグループ別に作成致しました。実際に電気小売業を営んでいる方もおられ、現実的な意見も飛び交う中、各グループともに熱心に取り組まれておられました。

電気小売業者A店の概要

- * 場所...住宅地
- * 経営...家族経営
- * 販売商品...家電商品
- 売上減少に悩んでいる

1枚のシートとは、顧客創造のプロセスを5段階に分け、段階ずつで現状、問題点と原因、改善策を書き出し分析することで、自社の弱みや取り組むべき課題等が浮かんでくるといったシートです。

今回は、上記のうち改善策をディスカッションし、グループの代表者の方に発表していただきました。その一部をご紹介します。

見込客発見

- 顧客ターゲットを高齢者に絞る
- 地域の企業へ御用聞きに伺う

固定客化

- 顧客をリスト化する
- 時間外サービス等のアフターサービスを充実させる

既存顧客からの紹介販売

- 誕生日プレゼントやポイントカード
- 定期訪問によってコミュニケーションを密にする

不便をかけない

- 連絡がすぐにつき、訪問できる体制を整える
- 故障した時に、修理完了まで代替品を用意する

感謝を表す

- 直筆の親しみのある礼状
- おまけ(ノベルティ)をつける



時間の都合上、自社の1枚のシートを作成する時間がとれませんでした。是非、従業員様とともに実践してみてください。事例研究の詳細は、別紙に記載しておりますのでご参照ください。

セミナー参加者のご意見、ご感想を一部紹介します。

自社に置き換えてみても、参考になるところが多々あり、有意義なセミナーでした。

事例の紹介があるとよい。(V字回復した例、クレーム減少の例)

すっきりとした展開で、頭が整理されました。

初めて伺いましたが、楽しかったです。

今日のような勉強から派生した問題をつめて勉強したい。

