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、強化する方法を習得する

最も効果的な
顧客管理の進め方

消費税率が数年後に10%に引き上げられ、対策を講じなければ事業者の納税額は増加する一方です。
経営状況の悪い中、経営革新、経営改善、創業などに取り組んでおられる方も多く、新たな顧客づくりを進めて試行錯誤するも、期待する結果が得られない事業者も多くあります。
どうしたら売れるのかだけでなく、なぜ売れないのかを改めて考えてみたい、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、と感じる方に参加をお勧めします。
“今すぐ現状を打破したい”と思っている方は、ぜひご参加ください！

■日　時　平成28年 9月3日(土) 4日(日)

各日10:00～17:00（各６時間）

※3日18時～　交流会を行います
（参加費実費・別会場にて3,000円程度）

■会　場　豊岡市商工会館（豊岡市日高町日置65-1）

■定　員　25名 (先着順)

■参加費　会員 500円　非会員1,000円（資料・茶菓子代）

■対　象　経営者・後継者・管理職・創業者 等
◆新規事業に取組むが、思うような成果が得られていない方
◆経営改善計画に基づいて取組んでいるが、改善がうまく進まない方
◆経営革新計画承認や持続化補助金申請を行う、成長意欲の高い方
◆営業に関する社長の考えが、うまく従業員に伝えきれていないと考える方
◆事業承継を前に、後継者に対して円滑に顧客を継承したいと考える方
※豊岡市外の方もご参加いただけます

【講師】㈱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せる方は、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。

【講師紹介】１９６３年生まれ。（独）中小企業基盤整備機構中国本部にて経営支援アドバイザーを努め、また中小企業大学校、東京校、広島校の講師として「販路開拓」「経営革新」をテーマとした、講演、研修、及び各支援機関にて成長戦略の策定等コンサルティングに取り組んでいる。

FAX番号 0796-42-4350

豊岡市商工会経営支援課

顧客管理塾　参加申込書

事業所名　　(業種：　　)			TEL （　　）　　－
所在地（〒　　－　　）			FAX （　　）　　－
役職	参加者氏名	交流会の参加 （○×で記入）	e-mail
			ノートパソコンのある方はご持参ください　　有・無

■交流会の意義

経営者等、同じ志を持つ者（塾生＝仲間）が交流する中で、普段見えない発見や気づきがあります。講師からは講義以外での興味深い話も聞けます。何より交流を通じて前進・行動する力が湧きます。ぜひご参加ください。

■カリキュラム、研修の内容（目的）

日　　程		テーマ	内　　容
初日 9/3	10:00 ～11:00	既存顧客対応の傾向と対策 最低限、準備すべきこと	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、顧客対応を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。
	11:00 ～12:00	顧客管理5つの原理原則 管理すると売上が伸びる	
	13:00 ～16:30	【演習】効果的識別手法 顧客分類基準シート	
	16:30 ～17:00	まとめ	
2日目 9/4	10:00 ～10:30	顧客管理取組み事例	（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、他のひとからみ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。
	10:30 ～12:00	【演習】効果的設定手法 顧客対応基準シート	
	13:00 ～15:00	【演習】効果的設定手法 顧客対応手順シート	
	15:00 ～16:30	相互アドバイス	
	16:30 ～17:00	まとめ・講師講評	

豊岡市商工会　経営支援課 TEL 0796-42-4751　FAX 0796-42-4350

mail 代表：info@ingnet.jp　URL http://ingnet.jp　〒669-5311 豊岡市日高町日置65-1　担当/成田・梅谷