

2 PS(個客対応・個客創造)の実現を

1章 感謝・感動の営業でお客様の心をつかめ!

お客様にとってあなたが「この人以外からは買いたくない!」と思える存在になるには、常にお客様の視点で対応し、顧客満足=CS (Customer Satisfaction) から、さらに一步踏み込んだ「PS」が不可欠です。

CSのCは不特定多数のお客様を意味しますが、Pは個人である「パーソナル」の頭文字です。意味は2つあります。

1つは「個客対応主義」。営業パーソンにとってのパーソナルはキーマン(決定権者)を指します。キーマンときちんと会って要望を聞き、対応しようということです。

もう1つは「個客創造戦略」(パーソナル・ストラテジー)です。Strategyとは戦略という意味です。具体的には、お客様を「リピーター→固定客→ファン」にする戦略のことです。これは一人ひとりのお客様の要望、要求に徹底的に応えることで可能になります。



記入日

個人(パーソナル)に応じた営業をしているか?

- | 項目 / 評価 | Bad
☹☹ | Good
😊 | Excellent
😄 |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ① 取引をしている企業のキーマンを把握しているか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ② キーマンが現在持っているニーズを把握しているか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ③ 各キーマンへの適正訪問回数を決めているか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ④ 苦手なキーマンへの訪問や面談回数を減らしていないか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ キーマンへの訪問の都度、新たなニーズを引き出せているか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑥ キーマンからの新たなニーズに即座に対応をしているか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



「Bad」
を改善

[原価0円・即実行]できることを書き出そう!