

件名: 会長通信 11月号

1日最低1件以上のお試しを実現する

会長通信 11月号

最近店長の型の原案を書いては消し、消しては書き毎日迷いながら記入しています。基本は株式会社ほづみの活性化です。株式会社ほづみの現状は非常に厳しいです。利益が損益分岐点ギリギリになり、売上の増加も見られません。今期は純減が続いています。やはりそろそろもう一段レベルを上げる時期に差し掛かっています。もう少し生産性を上げる必要があります。少なくとも自分の担当している地域のお客様を減少させない為には、一体何をすべきなのか、理解して貰っていても動きが少ないのです。まず方法を模索します。

通常のお試し以外に・お客様へのテレアポ・お客様にプレゼンテーションの時間を貰うの2つです。

金曜日の営業日又営業専門の方は基本午前中テレアポ、午後営業とします。またレンタルの方々も目標に達していない場合は、隙間営業又は隙間テレアポを行います。

レンタルの方々又は営業マンの営業日は基本午前中テレアポ午後営業とします。営業所事務、店長、副店長は1日の一定時間隙間テレアポをします。

レンタルの方で、お客様にチラシを配布したあと、後日テレアポをする特にお試しが件数目標に達していない場合は、一定時間隙間テレアポをするケアの方も隙間テレアポを行います。

まだ原案の段階ですが、今月の店長会で決定出来れば、全員で出来るだけ早い時期に動き出したいと思えます。

何か意見があれば教えて下さい。

テレアポはお客様にお知らせするのに非常に有効な商材です。過去解約のお客様、過去お試しのお客様、現状のレンタルのお客様、そして全く関係のない新規のお客様。コースが減じているところは営業して増加させるとの話がありましたが、ピンポンも良いですが、テレアポは最も有効です。

レンタルの80%は営業活動。営業はお客様の気がついていない商品・サービスをお客様が理解できるようにお知らせすることです。押売りはいけません。お試しを入れる事を目的としないことです。

お知らせするとお客様は必ず感謝して頂けます。そして後日プレゼンする為の予約を取り、お客様とじっくり話してみる必要があります。お客様に通常のレンタルとは別の日に5分~10分程度の時間を頂き、お伺いしてプレゼンテーションを行います。zoomの活用も良いかもしれません。お客様に私たちの商品サービスを本当の意味でご理解して頂くためには、立ち話では不十分です。別の日時間を頂きセールストークを用意し、まずお客様のお困りごと、何に興味を持っているのか、私たちが持っている空気環境、ダストコントロールのほこりの除去、エアコンお掃除、その他のお掃除など多岐に渡ってお聞きし、その場で提案できる

のなら提案し、提案できないのなら再度見積もりを提出します。営業はお客様のお困りごとを聞くことです。こちらが喋ることではありません。お客様がもしお困りごとに気がつかなければ、お客様と共に探します。企業であれば従業員の健康、法律的な規制、低価格での導入など興味があります。家庭では家族の健康に興味があるはずです。

そのためには私たちのレベルをもう一段上げなければなりません。レンタルでのお試しのロールプレイングを毎日行って下さい。プレゼンテーションのロールプレイングを行って下さい。

そして、レンタルは交換作業ではありません。お客様にベストの商品が入っているか。①商品が役に立っているか？(今の契約がベストか疑う)②ダスキンに大事にされていると感じているか？(不満の一步は無関心から)③役に立っている事を忘れさせない工夫をしているか？(最初の気持ちが薄くなり、飽きがきていないか)です。

常にお客様へ気配りして、お客様の変化はないか。お客様にとって最適の商品、サービスをお届けしているか。自問自答を行なって下さい。

営業はお金を稼ぐ以上にお客様のお役に立つ、お客様に貢献するその気持ちが最も大切です。その為にはほんとうに私たちの商品サービスがお役に立っているのか、レンタルの都度お客様に質問して下さい。お客様が商品をどの様に使用しているのか必ず聞いて下さい。モップが汚れてなくて帰ってきたら、お客様とお話しする絶好のチャンスです。

もっとも大切なのは質問です。今の商品にご満足頂いているのか、別の商品が良いのか、自分も含めて家族の健康、従業員の健康をどうとらえているのか、お客様に常に問いかけ続けることがレンタルです。営業が80%と言いましたが、営業とはお勧めすることではありません。お客様の気がついてない情報をお届けするのが営業です。その為にはお客様に質問し、又自らも勉強し、家族、従業員の健康にとって価値あることは何なのかをお客様と共に考え、是非一日一件以上のお試しを実現したいと思います。