

営業戦略のポイント、押さえてますか?

これまでに様々な営業戦略で成功した事例を紹介してきましたが、このへんでおさらいしておきたいと思います。企業はまず自社の商品と地域と客層を絞り込み、営業戦略を組み立てます。営業戦略には、次の4つの仕組みがあります。

営業戦略の仕組みづくり

- 1 見込客発見の仕組み
ポスティング、ローラー調査など
- 2 契約・販売の仕組み
お試し商品、イベント、セミナー、無料体験など
- 3 継続取引の仕組み
スタンプカード、ハガキ、ニュースレターなど
- 4 紹介販売の仕組み
誕生日カード、ニュースレター、メルマガなど

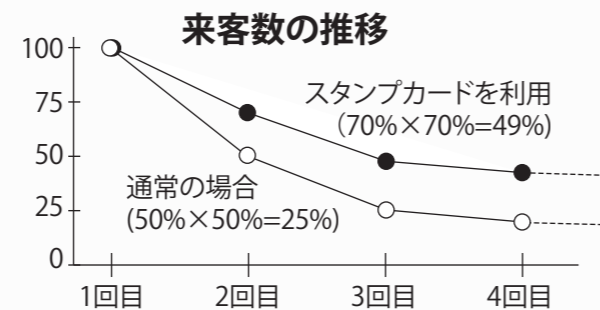
現在、多くの企業が「①見込客発見、②契約・販売のためにはコストをかけるが、継続取引のためにはかけない」という間違った営業戦略に陥っています。一度利用していただいた方に、次も利用していただくこと…契約・販売から継続取引へ移るプロセスが、実は最も大切です。

継続取引の仕組みづくりで有効なのが、例えばスタンプカード。一般的に小売・飲食・サービス業の場合、1回目の来店から3回目の来店までの客数は半減していき、4回目で安定します。つまり、4回続けて来店してくれば固定客



山内経営NEWS 2013年8・9月号

になるわけです。そこで、3つスタンプを集めれば特典がもらえるカードを、初回の来店客に配ります。すると、次のような現象が起こります。



どうですか。スタンプカードを利用すると、来客数の減少が緩やかになります。そして4回目の時点では、何もしない場合の約2倍(49%対25%)の固定客を獲得した結果になりますね。

継続取引の次は紹介販売。既存客が新規客を紹介してくれるようになれば、簡単に利益が上げられます。ここまで到達するのに重要なのが、顧客台帳の更新。仕事内容や決定権者の情報の他に、家族構成や趣味など顧客の生活は常に変化します。その変化に合わせて、相手に必要な情報を提供していくためには、顧客台帳の更新が欠かせません。

孔子は2500年前に「世の中で最も価値の高い知識は、人について知ることだ」と言っています。経営でも、最も高い知識は「お客様について知ること」だと言えるでしょう。

以上、営業戦略のポイントをまとめてみましたが、いかがでしたか? 詳しく学びたい方、もう一度おさらいしたい方は『経営者の学校』までお問合せください。

山内経営コンサルティング事務所

代表 山内修

心が元気になる話

自分の自信は、自分で育てる。

6月に熊本で開かれた『太志塾』に参加し、ゴールボール選手でロンドンパラリンピック金メダリストの浦田理恵さんにお話を伺いました。

教師になるために熊本から福岡へ出てきた浦田さんは突然、急激な視力低下に襲われます。障害を負って夢を絶たれ、自暴自棄になって故郷に戻った彼女を、母親は「一人で生きていけるように」と再び福岡へ送りだしたそうです。母の強い愛を感じた浦田さんは鍼灸師の学校へ入り、そこでパラリンピックの種目であるゴールボールと一流の選手たちに出会います。そこから彼女の第2の人生が始まりますが、北京パラリンピックはプレッシャーで敗退。そこでメンタルのコーチについて実行したことが3つ。

1. マイナスの言葉を吐かない。口にするのは前向きな言葉だけ。
2. 失点してはいけないと消極的にならず、積極的な守備をする。
3. 一つの練習を4年間毎日続ける。1日も休まない。

毎日続けた練習はわりと簡単なものなのだそうです。1日も休まず続けた事実が大きな自信を生みました。彼女はロンドンパラリンピックでついに金メダルをとったのです。言い訳をしなくて前へ進む彼女の姿勢に胸を打たれました。自分を信じると書いて「自信」。そして自分の自信は、自分で育てることが大切なのですね。



皆様の声

リーダーズクラブ塾頭・綾戸一由氏の「財務戦略」セミナーに参加された方の「心に残ったこと」をご紹介します。

- 倒産会社がやっている事の逆をすればよい。(荒井マモル様)
- 手元資金は、月商1カ月分を持つべし。(賀来拓也様)
- 試算表を絵に描くこと=戦略(本山雅悠様)
- リース、手形はしない。(宮崎様)
- 先行投資は慎重に。自己資金を作った後に投資すること。(IA様)
- シンプルに「お金」の視点で、経営の全てを語られる点(阿部宗明様)



スタッフ日記 ~私の気分転換法~

中村優子

最近、企業の社員研修講師をさせていただくようになりました。新入社員研修には歳が近い講師のほうが悩みを相談しやすいだろうと、ご依頼をいただいたのがきっかけです。これまで自分の持ち味がわからず模索していましたが、講師の仕事にやりがいを感じ「メンタルケアのできる社労士」を目指すように決めました。『経営者の学校』でもコマ担当させていただいてます。そんな私の気分転換はホークスの応援のユニフォームにメガホン、あ、ドームで飲むビールも最高です!



服部薫

パソコンで作業しながら煮詰まった時には、よくテレビをつけます。何の番組でもいいんです、中身を聞き入れることはないから。ただ人の話し声を聞くと落ち着きます。時間に余裕のある時は、カフェへ行って、話し声の中でコーヒー飲んで気分転換します。



近況は、ついにペット信託の日本第1号を手がけました。誰もしたことなかった手続きに事例ができたことで、皆さんに安心していただけるのではないかと思います。ペットについて気がかりなことは遠慮なく相談ください。

編集後記

『財界九州』9月号に『経営者の学校』が紹介されます。ますます頑張らないといけませんね。8月は毎週火曜朝7時から「顧客戦略」セミナーを開催しています。興味のある方はお問合せください。(山内)

山内経営コンサルティング事務所

〒810-0001
福岡市中央区天神4-8-2天神ビルプラス8階
TEL:092-718-9500 FAX:092-724-4666

ホームページ [山内経営](#) [検索](#)