

経営一転語 50 お客様訪問マニュアル

私は、コンサルの中で、たびたび、「お客様訪問が大事だ」と言っています。では、お客様訪問をする時にどんなことに留意すればいいのか？どんなことをすればいいのか？という疑問が当然わいてきます。

それは、訪問の際の留意点などをまとめた、「お客様訪問マニュアル」などを作成しておく、仕事が標準化されてよいと思います。

最低限、次のような4つの項目を決めておいて、あとは自分の会社の都合に合わせて、付け加えたりすればよろしいと思います。

1. 必ず会わなければならない人と、会った方がよい人を決めておく。
必ず会わなければならない人が不在の場合には「置き名刺」をしてくる。
2. 滞在時間は特別の要件がない限り、5分以内とする。
3. 訪問した場合に最初に行くところは、
訪問先が、メーカーであればそれを使っている現場、
流通業者なら倉庫、
小売店舗なら売場である。
そして、チェック事項は、新しいものは何かないか、どこのメーカーのものか、問屋なら全体の在庫量、我が社の商品の在庫量などをチェックする。
売場では、我が社の商品の品切れ、陳列数、我が社のフェースに他社の商品の侵入があれば、取り除き、フェースの整備を行うこと。品切れはメモして売場担当に渡すか、許されていれば補充する。
4. 我が社の売れ筋商品の情報を教える。

などです。あとは、使っていくうちに気がついたことがあれば、追加して決めていけばよいと思います。

<演習課題>

1. 自社のお客様訪問マニュアルを作成してみましょう。