

★中小零細企業の人材とは“社長さま自身”。人材教育はまず社長さまからされるのが正しい順序です

～お客様づくり初めの一步・1位作りの顧客維持戦略～  
「お客から好かれて気に入られる」

全3回  
2回目

こんにちは。

戦略社長塾・事務局の妹尾です。

今回は、経営の基本原則と中小企業の利益実態について学びました。

業績がよくなる方法は何通りもありますが、1番確実でお金がかからないやり方が一度、取引したお客を失わないようにする顧客維持対策になります。

その方法についても何通りもありますが、1番確実になるのがお客から好かれて気に入られるやり方になります。

今回はそのやり方について学びます。

前回、勉強会に参加された方のご感想

- ・ 普段から改善は意識できてはいましたが、来年度はまず1つ「革新」といえることを目指したいと思います。
- ・ 情報収集するためには、自分の足を使って、あらゆる場所にアンテナを張り自身で実行することが必要であることが再確認できた。
- ・ 大変大きな「気づき」をいただき、ありがとうございます。

《この勉強会で得られること…》

- ランチェスター戦略の理解が進む(マスターも可能)
- 「弱者必勝の戦略」で競争力が強くなる
- 少ない経費で業績向上につながる方法がわかる

2016年2月「いばら・ふくやま戦略★社長塾」の予定

【井原】平成28年2月16日(火) 19:00～21:00 定員4名様

せのお事務所(井原市岩倉町1081-1) ※場所がわからないときはお電話ください。  
(県道34号線「夫婦池」点滅信号で小さい池の方へ曲がる。曲がった後、右方向へ200m坂を上る)

【福山】平成28年2月18日(木) 19:00～21:00 定員5名様

福山市市民参画センター3階和室(福山市本町1-35JR福山駅北歩6分・敷地内に無料駐車場有)

【参加費】お一人様 2,500円(税込) (当事務所の顧問先様は、半額の1,250円)

別途(初回のみ)テキスト代1,600円(税込)(全3回を通じて使用します)

★お申込み:各開催日の前日まで。メールまたはFAXでお申込みください。(下記参照↓)

塾長の妹尾です。  
本年も一緒に勉強しましょう!!



「戦略社長塾って、なに?」

ランチェスター経営(株)製作のDVDを教材に、参加者全員で観賞し、適宜、進行役からの解説を聞きながら、

お互いに意見交換をするなかで気づきを得る「相互学習」の場です。

(当日、竹田先生は会場に来ません。)

ランチェスター経営(株)公認「戦略★社長塾」  
(せのお社会保険労務士・行政書士事務所)

〒715-0016 岡山県井原市岩倉町1081-1 TEL0866-63-3213

●ホームページは「せのお事務所」「ふくやま社長塾」で検索

<http://www.senojimu.net>

お申込みは下記ご記入後、今すぐ!  
お申込み専用 FAX0866-63-3214

メールの場合下記事項を入力して送信

※HPからもお申し込み可能です「せのお事務所」で検索

メール [info@senojimu.net](mailto:info@senojimu.net)

お名前

緊急時 TEL

Mail

FAX 番号

テキスト

要 ・ 不要

★このニュースレターは少しでも皆さまの経営のお役に立ちたいと願い発行しています。



# 月刊 戦略★社長塾

第55号

平成28年(2016)

2月号

当事務所が主催する戦略★社長塾では、繰り返し「経営の原則」を学んでいます。定期に学び、実践することで、考えと行動が一致するようになります。ぜひ、皆さんも一緒に学びませんか。

## 「お金のかからない経営改善」 妹尾 悟



会社は粗利益で生きており、その粗利益はお客様からしか出ません。したがって、経営活動で最も大事になるのは「お客様活動」になります。

ところが、どこの会社から商品を買うかの決定権は、お客が100%で売る側は0%。また、どこの地域や業界にも多数の競争相手いて、お客様をとりあっています（意識せずともそういう状態にある）。そのため、お客様から好かれ気に入られ、忘れられないようにしなければなりません。

その実行の手順として、

① お客様に対して不便、二度手間をかけてお客様から嫌われないようにする。また、お客様に対しては性善説で、親切に対応すること。

例)・名刺はお客様にとって必要な情報が記載してあるか？

- ・電話、FAX番号は大きな文字で記載しているか？
- ・封筒の裏面にお客様の役に立つ情報を入れておくと喜ばれる
- ・電話のまわし方を決めておく（お客様の場合、要件は聞かずに担当にパッとまわすなど）
- ・電話で名前を名乗らずに質問を受けても、先にきちんと答える。その後、名前を聞くなど
- ・FAXをよく仕事に使う業種では、FAX専用回線を設けておく

② 報連相はお客様から始める。感謝は、お客様にパッと伝える。

例)・お客様から商品の注文があったら、お礼のFAXかメールを入れる

- ・受注型の商品で納期がかかるときは、進行状況をFAXかメールで知らせる

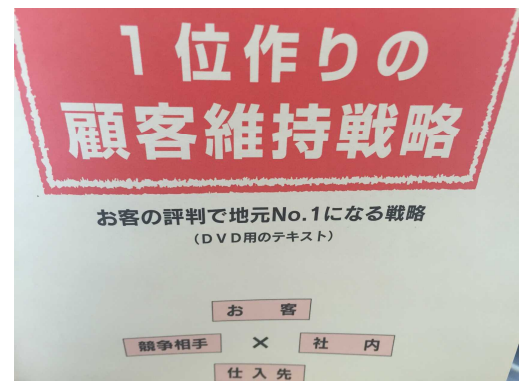
③ ①②ができるようになってから、ワンランク上のお客様から喜ばれることを実行する

例)・役に立つ新聞や雑誌の情報を切り取って郵便で送る

- ・お客様を紹介する

①～③は、お金がほとんどかからない経営改善であるにもかかわらず、社内では次元の低い仕事としてみなされたり、後回しにされたりしがちです。

お客様は意外とよく見られていますので「お客様活動」についてきちんとした対応ができるようにしておきたいものです。



製作・発行

当事務所はランチェスター経営公認「戦略社長塾」です  
せのお社会保険労務士・行政書士事務所

〒715-0016 岡山県井原市岩倉町 1081-1 TEL0866-63-3213

●ホームページ「せのお事務所」「びんご社長塾」検索

お問い合わせは事務局「せのお」まで、お気軽に♪

0866-63-3213