



びんご・いばら戦略社長塾 ～顧客戦略編～

「お客の評判で地域ナンバーワンを目指す」

こんにちは。少人数で一人一人が語る時間が多く、とてもよい雰囲気とおほめの言葉を頂いた、戦略社長塾のストラクチャー兼事務局の妹尾です。

経費をかけ苦労してお客を作っても、そのはしからお客が流出したのではいつまでたっても業績がよくなりません。それどころかこのまま放置しておけば、ほどなく経営が危なくなります。業績を良くするには作ったお客を維持し、お客の数を多くしていかなければなりません。

このとき必要になるのが顧客維持の戦略で、この実行には3段階あります。

この「顧客戦略」では、経営の原理原則をふまえた顧客維持の方法について勉強をします。

《顧客戦略全4回 今後の予定》

11月 第2回「顧客戦略の第1・2段階」

12月 第3回「役に立つサービスを実行」

1月 第4回「実行の仕組みを作る」

(※岡山会場は第4回を12月に開催予定)

※変更となる場合があります。ご了承ください。

前回、勉強会に参加された方のご感想

- 弱者の戦略の中での差別化の重要性を理解できました。
- この座談形式が気持ちよく、他の受講者からも意見をもらうことができ勉強になります。
- こじんまりとした中での意見交換がたいへん勉強になります。

★11月の社長塾の予定「顧客戦略シリーズ開講します！」第1回・第2回

【岡山会場】11月2日(金)・13日(火) PM7:00～9:00

奉還町りぶら(岡山市奉還町 岡山駅西口徒歩10分、奉還町商店街内)

【井原会場】11月7日(水)・28日(水) PM7:00～9:00

井原市地域地場産業振興センター3F(井原市七日市町10 井原郵便局向い 敷地内駐車場有)

【福山会場】11月8日(木)・29日(木) PM7:00～9:00

福山市市民参画センター3F(福山市本町1-35 福山駅北徒歩6分、敷地内に無料駐車場有)

【会費】両会場ともお一人様2,500円 ※テキストお持ちでない方で希望される方、初回のみ別途テキスト代2,500円が必要。★定員 各会場7名様 ★お申込み必切・各開催日の2日前の正午まで。

お問い合わせは、
090-4574-0682
セノオまでお気軽に



★戦略社長塾とは？

ランチェスター経営・竹田陽一製作の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、竹田陽一は会場に来ません。)

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・行政書士事務所内)

〒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

<http://plaza.rakuten.co.jp/senojimu>

お申込みは下記ご記入FAXで今すぐ！

FAX 番号 0866-63-3214

メールの場合、下記事項ご入力で送信

※HPからもお申し込み可能。「びんご社長塾」で検索

メール senojimu@ybb.ne.jp

お名前	
緊急時 TEL	
Mail	
参加会場	福山 ・ 井原 ・ 岡山
テキスト	必要 ・ 不要

★戦略とは「何の分野で差別化または独自化を果たすか」を決めることです。



月刊 戦略社長塾

平成 24 年 (2012) 10 月号

本誌は、毎月、竹田ランチェスター戦略の中から、経営に大切と思われることをとりあげお送りしています、“紙面版”「戦略社長塾」です。

「習慣脳」



最近、読んだ本に私たちの「行動の 95%は習慣脳が決めている」(『習慣で買う』の作り方)とありました。

脳には「習慣脳」と「判断脳」があり、行動の大部分を「習慣脳」が司っているそうです。

パソコンでいえば「習慣脳」はウィンドウズなどのOS、「判断脳」はワード、エクセルなどのアプリケーションになります。アプリケーションが1つのことしかできないのに比べ、OSは見えないところで複雑な処理をしています。人が考えなくても運転をしながら、カーステレオやエアコンのスイッチを入れることができるのと同じです。

いったん「習慣脳」に入ってしまうと、無意識に考えるよりも先に行動することができるのです。

消費行動は「認識→関心→評価→試行→初購入」という段階を経て、「満足→リピート購入」と続くと「習慣」が形成されます。初購入までには、まだ「判断脳」が働いていますが、疑問に感じたことをすぐに解決できる環境を整えておけば、「判断脳」は次第に、あなたの商品やお店に関する決断を「習慣脳」に委ねるようになります。

初めて購入するお店があたかも、なじみの店のような対応をしてくれたとき、ちょっとした感動を覚えるでしょう。そのときに「判断脳」から「習慣脳」へと切り替わる瞬間かもしれません。「習慣脳」に入ってしまうと、無意識層に根づいた行動が後押ししてくれるようになります。

竹田先生の考えられた経営の8大要因中の「顧客維持対策」は、顧客対応の3段階を通じて、「習慣脳」を形成していくのにぴったりのやり方であるといえます。

★お金がかからない経営改善

① 小さな会社の顧客対応3段階

会社という組織体は粗利益によって生きており、その粗利益はお客からしか出ません。しかも買うかどうかの決定権はお客が100%、売る側には1%もありません。その中で競争相手に勝り、顧客から支持されるための対応レベルを高めなければなりません。

次のことを念頭に入れて考えます。

《第1段階》 お客に不便や二度手間をかけない

《第2段階》 お客には感謝を態度で表し、お客から好かれ気に入られるようにする

《第3段階》 お客が思っている以上のサービスや役に立つことを実行し、お客から信頼される

② 経営で最も重要な知識とは

「お客に不便二度手間をかけない」ためには、まず、お客と直接、接触するところを書き出し(従業員など他の人も交えてやってみると多くの発見があるでしょう)、お客の立場から見て不便な点はないか検討、直すことができるものはすぐに改善・実行します。

次に「感謝を態度で表す」には、例えば、商品を販売したあとお礼のハガキや売り込み抜ききの定期ハガキを送ります。

最後に、「お客が思っている以上のサービスや役に立つことの実行」ですが、これを実行するにはお客のことを知っておかなければなりません。

経営で最も重要な知識は「お客に関する」ことで、最もお金がかからない経営改善になります。

(なぜ会社の数字は達成されないのか)フォレスト出版 竹田陽一著より

制作・発行

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・行政書士事務所内)

〒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