

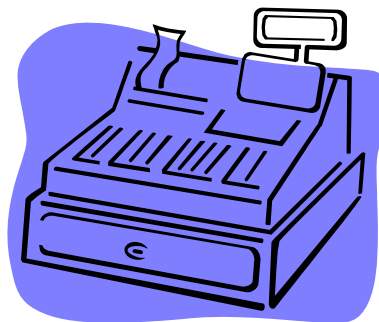

月刊あずかりくん 2006年10月号

接客力UP~CS情報~接客向上

CS 情報	ここをタッチして、CS情報を入力して下さい
----------	-----------------------



お店のレジを見てみて下さい。



レジの周りにペタペタとメモが貼ってありませんか？

「〇〇様は領収書が必要」とか「××様 Yシャツは必ず立体仕上げ」とか「△△様 カードの忘れ物がありました。」とか、そんな内容ではありませんか？

受付の際、結局見落としてしまったり、貼った人以外分からなかったり、実際の受付に役立っていない、なんてことになりがちです。

お客様は「またいつものことを言わなきゃいけないのか」と感じているかもしれません。

そこで、お客様にとっての「いつものこと」をレジ上でいつでも見られて簡単に入力出来るCS情報機能を紹介します。

あずかりくんのCS情報



C S 情 報	Yシャツは立体仕上げ	2006/11/25
	のり固め	2006/11/25
	必ず特急仕上げ	2006/10/26
	支払いは必ずプリペイド	2006/10/26

CS情報の機能

◆ どの画面でも！

お客様の受付中どの画面でも表示され、入力出来ます。

8項目まで常時表示されるので、商品入力時必要な情報も会計の際必要な情報もまとめて入力しておけます。

◆ 自動的に！

入力した日付が自動的に入ります。必要な項目か、必要ない項目かが一目でわかります。

◆ 顧客呼出も！

CS情報からの顧客呼出が出来ます。車のナンバーを入力しておけば、車が止まった時点でレジでお客様を呼び出しておくことも可能です。

らくらくCS情報入力

CS情報	候補選択	強要表示	入力日	表示欄変更	削除
1 Yシャツは立体仕上げ	候補選択	する しない	2006/11/25	←番上へ ←番下へ	削除
2 のり固め	候補選択	する しない	2006/11/25	←番上へ ←番下へ	削除
4 必ず特急仕上げ	候補選択	する しない	2006/10/26	←番上へ ←番下へ	削除
4 支払いは必ずプリペイド	候補選択	する しない	2006/10/26	←番上へ ←番下へ	削除
5	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
6	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
7	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
8	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
9	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
10	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
11	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
12	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
13	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
14	候補選択	する しない		←番上へ ←番下へ	削除
15	候補選択	する しない		←番上へ	削除

◆ 候補選択から一瞬で入力。

「必ず特急仕上げ」「ワイシャツは立体仕上げ」「のり固め」「忘れ物あり」「領収書必要」「未収金あり」など、よく使う項目をあらかじめ固定項目にしておけば、一瞬で入力が終わります。

◆ もちろん手入力でも入力出来ます。

例えば、「忘れ物あり」と選択した後に「会員カード」と品名を付け加えるなど、自由に編集出来ます。家族構成や趣味を入力してお客様との話題作りに役立てることも。

◆ 位置の変更・削除も簡単。

特に重要なメッセージは一番上に移動させたり、太字にしたり。

あるいは、必要ない項目を削除したり、レイアウトの変更も簡単に行えます。

かつ蔵販促品機能 からCS情報入力

CS 情報	DM発行 ご利用確認!!	2006/10/26
	Yシャツ立体	2006/10/26
	撥水加工	2006/10/26

CS情報一括入力

点数の集計値

◆ 自動的に！

かつ蔵販促品に設定した商品・色柄加工を受け付けると自動的にCS情報に入力されます。例えば、「撥水加工」をかつ蔵販促品に設定しておけば、自動的にCS情報に反映されるので入力する手間が省けます。

◆ 点数の集計値も！

集計値が自動的に反映されるので、よく加工を利用されるお客様も一目瞭然。もらい忘れも防げます。

◆ ドーンと一括CS情報入力！

かつ蔵顧客分析で絞り込んだお客様にCS情報を一括で入力することが出来ます。

例えば、DMを出したお客様に「DM発行 ご利用確認!!」と入力すれば、「DMはご利用頂けましたか？」と利用を促すことが出来ます。

◆ 一括削除

一括削除機能もあるので、DMの有効期限を過ぎたら一括削除が可能です。

Customer Satisfaction

顧客満足



CSとはCustomer Satisfaction(顧客満足)のことです。

いつもの美容院に行くと、「いつもみたいに」とか「前と同じで」という注文をすれば、いちいち指定しなくても同じ様に仕上げてくれます。

クリーニングもお客様にとっては定期的に通ういつものお店です。いつも来店されるお客様ほど、「毎週通っているのに、いちいち仕上げ方法を指定しなきゃいけないのは煩わしい。ちっとも覚えてくれない。」と感じてしまいます。

お客様の方からの「いつも通りに」というご要望にお応えすることはもちろんですが、店員さんからも「いつもの立体仕上げでよろしいですか？」と声を掛けてみて下さい。

お客様は「いちいち仕上げとか言わなくていいんだ。めんどくさなくていいな」と感じてきっとそのお店を好きになります。「覚えてくれているな」と感じたら、常連さんになってくれます。

品質だけでなく接客でも満足してもらうために、お客様の心を掴む接客ツールとしてCS情報を活用してみてもいいのではないでしょうか。