

月刊あずかりくん 2007年5月号

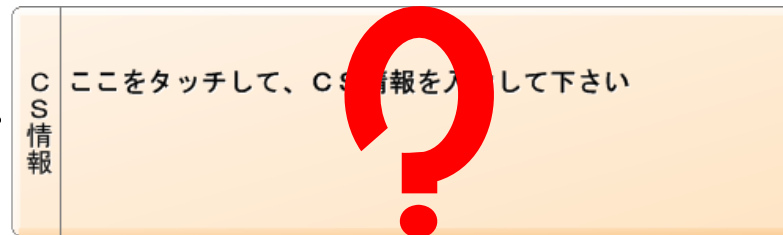
CS情報活用術

～お客様一人一人に合わせた
サービスを考えてみませんか？～

接客でも お客様に満足して頂けていますか？

CSやCRMといったキーワードが言われて久しい昨今。
クリーニングの受付は変わりましたか？
せっかく入手したお客様の情報を無駄にいませんか？

あずかりくんSYS-7500でご好評頂いている機能が「CS情報」です。
その名の通り「Customer Satisfaction(顧客満足)情報」。
お客様の情報をどんな小さなことでも簡単に入力できる機能です。



それでは、どう使いましょう？
今回はCS情報の活用法をご紹介します。

スーツもワイシャツも戦闘服！ 20代独身サラリーマンAさんの声



クリーニングって
めんどくさいー！

- ◆ 毎週出しているワイシャツなのになんでいつも「ハンガー！」ってお願いしなきゃならないの？
- ◆ いつも「特急」でお願いしているのに、なんで毎回言わなきゃやってもらえないの？
- ◆ 安物のスーツだし、加工なんていらぬのに、毎回勧められてもうんざりするよ。
- ◆ 買い物でもないのに時間が掛かるんだよね。何かと質問されるし。正直疲れている時は行きたくないな。
- ◆ コンビニみたいにパパッと行かないものかな？

サラリーマンAさんを困り込むには・・・

- 加工や付加価値品はお勧めできそうもありません。
- だけど毎週必ず来て頂ける大切なお客様ですよ。

AさんのCS情報

C S 情 報	Yシャツはハンガー仕上げで。	2007/ 4/20
	必ず特急!!	2007/ 4/28
	付加価値品を勧めると嫌がります。	2007/ 5/ 5
	素早い受付をして下さい!	2007/ 5/12

「ワイシャツはいつも通りハンガー仕上げでよろしいですね？」

「今回も【特急】で仕上げさせて頂きませんか？」

このようにお客様のご要望を先取りして、お客様をわずらわせることなく素早い受付をしていきます。

お客様に合わせた接客は、顧客の固定化につながります。

いつも通り
が一番！



よくお子様連れで来店される 30代主婦のBさんのCS情報



C S 情 報	細かいご要望が多い。しっかり確認を!	2007/ 4/21
	デラックス：セーター	2007/ 4/28
	お子様連れで来店。	2007/ 5/ 5
	お姉ちゃんのはるなちゃん	2007/ 5/ 5
	赤ちゃんは陸くん	2007/ 5/ 5

どんな利用方法が考えられるでしょうか？

- 子供は名前であげるとなつきますよね。お客様にも、大切にされているな、という印象を与えます。子供が嫌がらないお店は親御さんも来やすいはず。
- 思い切ってレジに登録する誕生日をお子様に見てみたらいかがでしょう。誕生日にちょっとした粗品を差し上げたり。お客様との親密度をアップさせます。
- 細かいご要望が多いお客様。きっと服も大切にされています。このお客様なら付加価値品やデラックスもお勧めできそうです。

勧められるお客様に勧める、効果的な店頭販促が出来ます。

あずかりくんSYS-7500を利用して もっとお客様のこと知って下さい。

クリーニングはお客様にサービスを提供する所。お客様は魅力的な品物があるから来店されるわけではありません。良いサービスを期待して来店されます。行きやすい、安心して預けられるお店を選ぶのです。

お客様とお店との信頼関係を築くためにもお客様を知ることが重要になってきます。

最初は「ハンサム」だとか「犬を好き」だとか一言でもいいんです。店員さんにお客様の情報を記録していく癖がつけば、だんだん良質なお客様情報が貯まっていきます。

そしてCS情報を見ながら、お客様に合わせた接客を心掛けていけば、たくさんの常連客に愛される繁盛店になっていくはずです。

