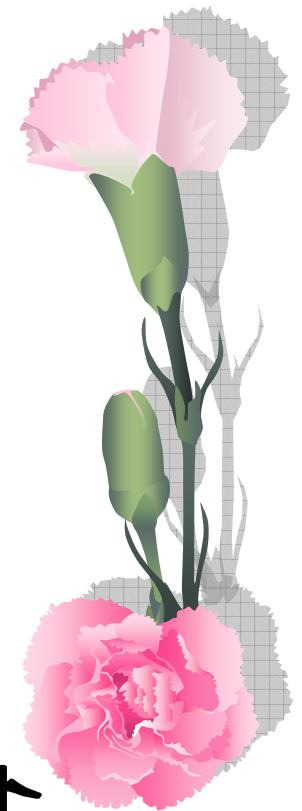


月刊あずかりくん2008年6月号

あずかりくんで
固定客を増やしましょう。



固定客を増やすには、
お客様に合わせた接客が不可欠です。

いつもいるベテラン店員さんと

- 他店舗から来た応援スタッフさん
- 入りたての新人さん
- 臨時で入ったマネージャーさん

接客に差があるのは当然ですが、

お客様に重ねて質問して機嫌を損ねてしまったり、

常連のお客様なのに失礼な聞き方をしてしまったり……

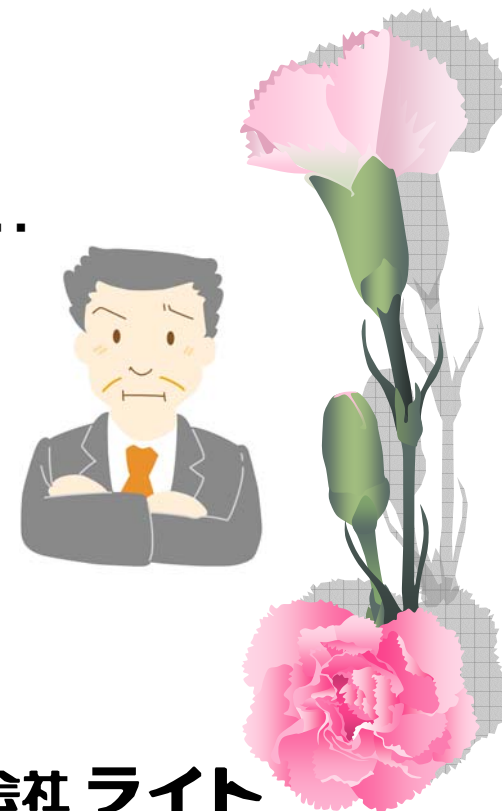
あまりにも差があるのではないのでしょうか。

会員制を取っていないながら、それでよいのでしょうか？

いつも来てくれるお客様のために、

今回は実際の受付に合わせて

あずかりくんの接客イメージをご紹介します。



買い物帰りの専業主婦

佐藤さんがいらっしゃいました。



顧客呼出画面は受付の**最初の画面**です。この画面では**来店履歴**や**CS 情報**を確認します。

00001 : 佐藤 様

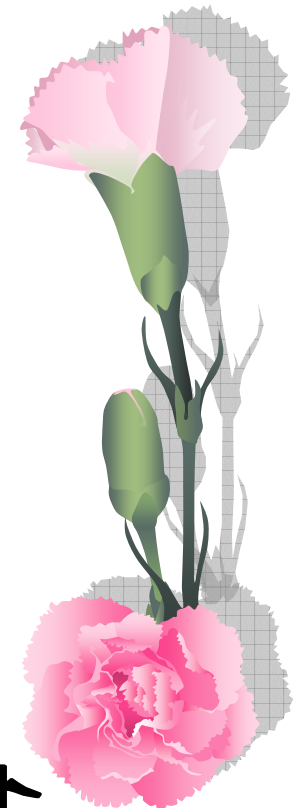
納期遅れ:電話連絡済 2008/ 5/20
Yシャツ立体 7 2008/ 5/17

5/17 Yシャツ ワンピース 全5点 2,141円 一部渡し	5/10 Yシャツ ワンピース 全5点 2,141円 お渡し済	5/3 Yシャツ ワンピース 全10点 4,224円 お渡し済	4/26 Yシャツ 紳士上着 全15点 7,017円 お渡し済	4/19 入会金 Yシャツ 全10点 3,810円 お渡し済
--	--	--	--	---

- ✓ 会員ランク……**売上の高い大切なお客様**です。
- ✓ CS 情報……**納期遅れの件を一言お詫び**しましょう。
- ✓ 来店履歴……**お渡ししていない商品**があります。



- CS 情報はお客様ごとのメモ帳です。お客様の情報を店舗で共有し活用することができます。
- 来店履歴では過去 5 回分の履歴が表示。来店頻度も一目瞭然です。



土日しかいらっしやらない サラリーマン鈴木さんを受付します。



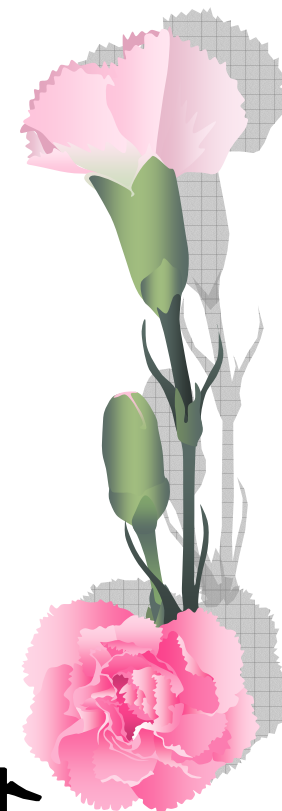
商品入力画面では、CS 情報とでる順を利用してお客様に合わせた受付を行います。

The screenshot shows a software interface for a retail store. On the left, a customer information window displays '00002 : 鈴木 様' and 'CS 情報' with a note: '*** 必ず特急で受けて下さい ***' and a list of items including 'Yシャツタタミ' with dates. The main area is a '商品' (Product) grid with buttons for 'Yシャツタタミ', '背広', 'スラックス', 'セーター', 'ジャンパー', '礼服上', '礼服ズボン', '作業服 上', '作業ズボン', and 'シーツ'. The 'Yシャツタタミ' button is circled in red. A 'でる順' (Order of appearance) button is also visible.

- ✓ CS 情報からこのお客様は必ず特急仕上げを指定。付加価値品はおすすめできません。
- ✓ でる順からYシャツはタタミ仕上げであることが分かります。



- でる順にはこのお客様がよく出される商品上位 10 品目が表示されます。
- さらにワンタッチ入力で素早い受付を実現。



よく親子連れで来店される 田中さんのお会計をします。

お会計画面でも **CS 情報** が活躍します。



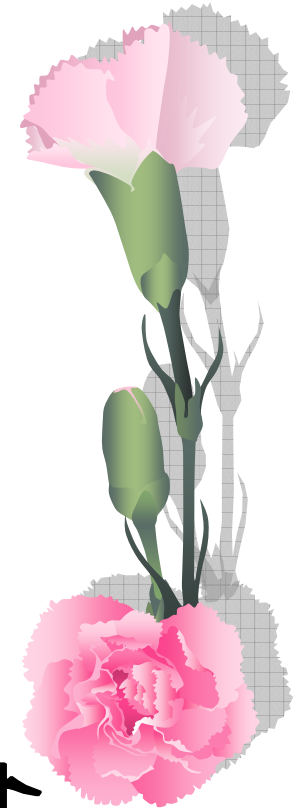
00003 : 田中 様		A O
CS 情報	==== <u>マイバック必ずご利用</u> ====	2008/ 4/26
	Yシャツ立体	4 2008/ 4/26
	DM発行済 期限:5/31	2008/ 5/ 1

0:カマフライト 会計画面 2008年 5月27日 18時58分 Ver1.32 電卓	
00003 : 田中 様 A O	お会計 1,679円
==== <u>マイバック必ずご利用</u> ==== 2008/ 4/26	現金 0円
Yシャツ立体 4 2008/ 4/26	お釣り 0円
DM発行済 期限:5/31 2008/ 5/ 1	
CS 情報	
1 Yシャツ立体 1 150 150 実行	預り合計 1,730円
2 スポン 1 500 500 ▲	%割引 0円
3 紳士上着 1 315 315 ▼	会員割引 51円
4 スカート 1 405 405 実行	値引き 0円
5 セーター 1 360 360 実行	サービス券 0円
6	売上合計 1,679円
7	商品券 0円
8	フリペイド 0円
9	クレジット 0円
10	
タグ枚数 5点 預り合計 1,730円	商品券 0円
今回ポイント: 3P 現在ポイント: 3P	クレジット 0円
マスター 仕上日 伝票 割引 未定 5点 セール セール	後払い (未収) 両替 商品入力へ 戻る 伝票発行

- ✓ **CS 情報** から、マイバックを必ずご利用されることが分かります。
- ✓ダイレクトメールの期限が近付いています。一声掛けて次のご来店を促してみてください。



- CS 情報はお客様の名前が出る画面で大きく表示されています。
- レジ打ちに必要な情報はもちろん、領収書が必要といった情報も登録して活用してください。



あずかりくんで 固定客になる理由

求めるサービスが言わなくても提供された時

「自分は常連なんだ」と感じます。

あずかりくんを利用すれば、
誰が受付をしても「**今回も**タタミ仕上げでよろしいですか？」とお客様に聞くことができ、
お客様は「**はい**」と応えるだけで済みます。
この**いつも通り**の快適さが固定客になるポイントです。
普段の仕上げ、いつもの仕上がり日、スムーズな受付は
お客様にとって気持ちのいいこと。それが真の CS (Customer Satisfaction) です。
さらには割引や販促セールと違い、経費をかけずに今すぐ始められます。
あずかりくんを利用して「**接客というサービス**」を提供してみてもいいかがでしょうか。

