

月刊あずかりくん 2008年8月号

お客様を知り、効果的な販促と接客

『かつ蔵』



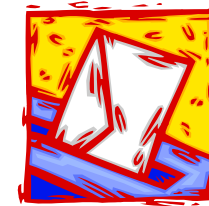
「知る」ことから始まる・・・



こんな時どうしていますか？

セールやキャンペーン、ビラ配りなどをされていると思いますが、

大切なのは、固定客を増やすことです。



固定客を増やすには、まず店舗に来て頂いているお客様のことを「知る」ことが大切です。

お客様がよく出す商品、加工、来店傾向などをしっかり把握することで、お客様一人一人に合った販促と接客が可能となり、お客様の満足度が向上することで、固定化につながっていきます。

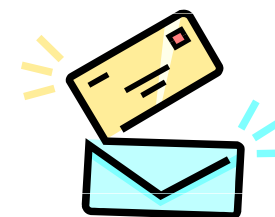
顧客分析ソフト『かつ蔵』なら、多彩な集計項目と顧客条件の選択で、様々な角度からお客様の分析ができます。分析したデータを活用し、ピンポイントなDMはもちろんのこと、接客を変えるツールとしても活用して頂けます。

顧客絞り込みから、効果的なDM

セール・キャンペーンのチラシをまいても、費用対効果はあまり良くありません。

やはり『DM』です！！

でもDMは、コストがかかってしまい、なかなかできませんよね？
そんなあなたにこそ『かつ蔵』のDM出力を利用してほしいんです！！



『かつ蔵』なら顧客絞り込みが多彩なので・・・



1. 特別セールをするから、優良客にもっと来店して欲しい。
→ **顧客ランクAのお客様だけに、特別キャンペーンDM。**



2. 一客単価をアップしたい。
→ **Yシャツは、たくさん出してくれるけど、ドライ品をあまり出していないお客様に、販促DM。**



3. ここ最近来店していない人に、再度来店してもらいたい。
→ **最終来店日が2ヶ月前のお客様に、セールDM。**

お客様が見え、販促が変わる

集計対象と顧客条件から多彩な絞り込みができるので、お客様に合った販促を行うことができます。

抽出結果は、画面表示やラベル印刷のほかに、CSV出力もできるので、パソコンで活用して頂けます。さらに、絞り込みを行ったお客様のCS情報にメッセージを一括入力することもできます。



★ 多彩な絞り込みから、色々なDM

- 昨年の売上が5万円以上で絞り込み ⇒ 特別セールDM
- デラックスを出した条件で絞り込み ⇒ 革製品の販促DM
- 入会日で絞り込み ⇒ サンクスDM



★ 他にも、CS情報と連動すれば

- CS情報に「引き取りが遅い」と入れておけば、引き取りが遅いお客様を抽出することができ、「早期引き取りキャンペーンDM」を配布することもできます！
- 「浴衣」を出したお客様を抽出し、そのお客様のCS情報に「浴衣割引券を渡して下さい」とメッセージ入力することもでき、受付時に確実に割引券をお渡しできます。

来店傾向を知る

固定客を増やすには、お客様の来店傾向を把握することも大切です。

毎週来ているのかな？ 毎月来ているのかな？ セール時だけかな？ もう何か月もきていないのかな？

『かつ蔵』ならそれが一目で確認できます。

それが、対象期間内の来店回数をお客様ごとに集計する「顧客動向分析」です。



顧客動向分析を利用すれば、お客様がどのくらいの頻度で来店しているのか、また来なくなってしまった場合でも、いつ頃から来なくなったのかを、見やすい帳票で簡単に確認できます。

顧客動向分析帳票イメージ

顧客名	カード番号	電話番号	2008年5月		2008年6月		2008年7月		合計	
			来店回数	売上	来店回数	売上	来店回数	売上	来店回数	売上
谷 亮子	328	03-7777-7777	2	2600	4	5120	6	11300	12	19020
中田 英寿	1734	090-1234-5678	4	5250	7	7600	2	2100	13	14950
ライト 太郎	51	03-3653-4311	2	3150	4	4200	5	5500	11	12850
田中 将大	13	03-1212-3434	5	8120	1	1200			6	9320
合計			13	19120	16	18120	13	18900	42	56140

先月は来店がなかったのか・・・
何か手を打たなければ！！

5

『かつ蔵』で接客も変わる！

顧客分析や来店傾向を把握することに加え、**接客**もサポートできるのが『かつ蔵』のすごいところです。

一目でどのくらい大切なお客様なのか分かるように、売上から自動的にお客様の現在ランクと過去のランクを表示します。

00001 : ライト 太郎 様		A → C
C S 情 報	Yシャツ	25 2008/ 8/ 4
	スーツ	18 2008/ 8/ 4
	汗抜加工	1 2008/ 8/ 4
	防菌加工	19 2008/ 8/ 4
	仕上がり注意	2008/ 8/ 4
	ケボン戻り、住所確認。	2008/ 8/ 4

ランクがAからCに下がっているお客様だわ。接客を変えて、また優良客になってもらいたい。どんなお客様なのか分かるだけで、接客も変わってくるわ！



他にも、販促品の受付状況を簡単に把握できるように、お客様のC S情報に自動的に販促品の点数と最終受付日が表示されます。

00001 : ライト 太郎 様		A → C
C S 情 報	Yシャツ	25 2008/ 8/ 4
	スーツ	18 2008/ 8/ 4
	汗抜加工	1 2008/ 8/ 4
	防菌加工	19 2008/ 8/ 4
	仕上がり注意	2008/ 8/ 4
	ケボン戻り、住所確認。	2008/ 8/ 4

受付時に、商品や加工の販促品の点数がお客様ごとに分かるから、加工を利用された事がないお客様に「お試し券」を差し上げたり色々販促ができるぞ！



多彩な絞り込みから、販促と接客を変えられます。お客様を知ることは大切です。

『かつ蔵』だからできる！！