

月刊あずかりくん 2015年10月号

お客様に選ばれるための
CS情報活用法

お客様情報の専用メモ帳

お客様に合わせた接客をしましょう

あずかりくんのコンセプトの一つです。

主役となるのはCS（Customer Satisfaction）情報。

自由にお客様情報を書いておける機能です。

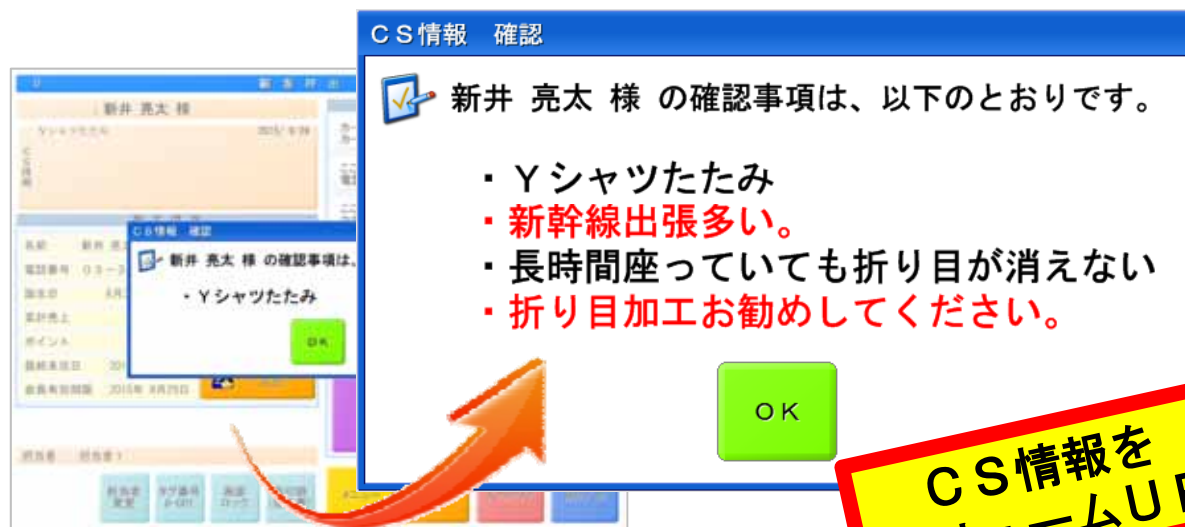
- 「**Yシャツ糊固め**」といったお客様のご要望
- 「**領収書必要**」といった受付の注意点
- 「**ほつれ確認しっかり**」といった店員さんの気付き

そうした情報に + して
売上アップを図る、そんなCS情報活用法を
ご紹介します。

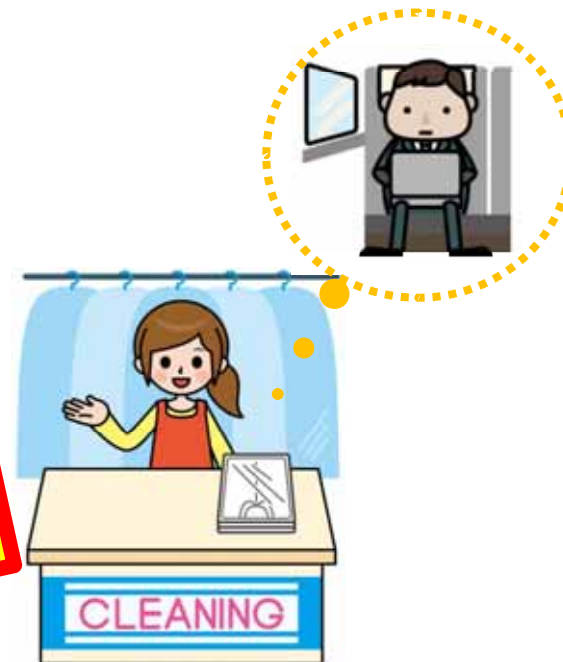


“いつもの仕上げ” +

「**Yシャツたたみ**」といったお客様のご要望。よくあるCS情報です。
たたみの理由を足してあげることで、**販促の強い味方**になってくれます。



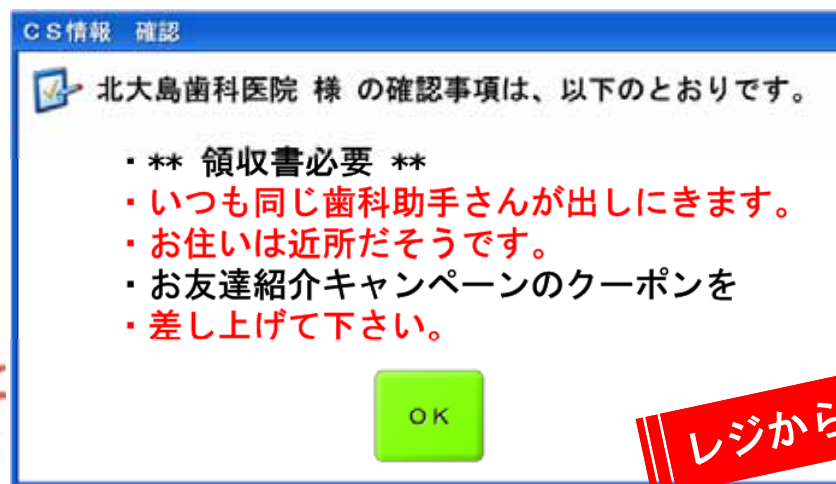
**CS情報を
ボリュームUP**



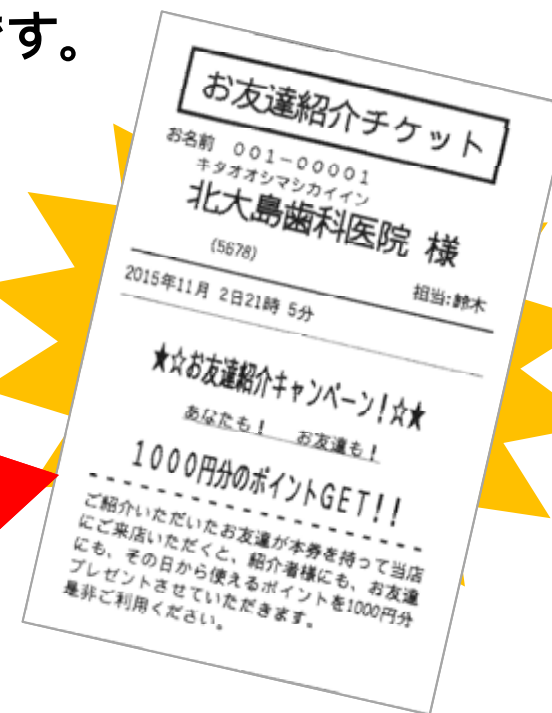
お客様の**生活感**に合わせたお話ができると、
付加価値品がとてもススメやすいものになりますね。

“ 領収書必要 ” +

近所の歯医者さんや美容院さんに多い「領収書必要」というCS情報。
「同じものしか出さない」とあきらめるのはもったいない。
持ってくる方も、すでに来慣れた**常連さん**なんです。



レジから発券



- ✓ ご自分の品物を出してもらおう狙いです。
- ✓ あずかりくんで**クーポン**を出してあげましょう。
- ✓ 本当の**常連さん**になって頂けるとうれしいですね。

お客様情報の方向付け

固定CS情報は、どんなCS情報を入れてほしいのか、店員さんのガイドとして利用することができます。

CS情報検索 (固定CS情報検索)

CS情報一覧

Yシャツたため	先頭
のり固め	
のりなし	
クレームあり	
領収書必要	
見た目:	
話した感じ:	
家族構成:	
お子さん:	
仕事:	
趣味:	
ペット:	
気付いたこと:	

CS情報設定へ戻る

次頁

末尾

選択

書き留めておいてほしい情報を**整理**して店員さんに伝えます。

CS情報 確認

田中 一郎 様の確認事項は、以下のとおりです。

- ・見た目：普通
- ・家族：独身。一人暮らし。
- ・仕事：サラリーマン
- ・品物：Yシャツとスーツしか出さない。

OK

1週間お疲れ様でした。



お客様と長くよい関係を続けるために、お互いを理解しておくことはとても大切なこと。

そのために、**CS情報**をぜひ活用してください。