

入梅ですね！

今、国会では「内閣不信任案」が騒がれています。なぜ、このタイミングで・・・と思うのですが、これも一方的な情報に接しているからの疑問なのです。国民に知らない「悪行」が数重なっているのです。ホンマに困ったものです。 栩野

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、動きづくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

「顧客接点戦略」⑦:なぜ、情報発信できないか？

右掲は、私が活用しているフォーマットです。この事例では、昔の顧問先の社員さんが心機一転、新しい会社に就職したと久しぶりの電話を頂いたお礼を書いているものです。電話や面談のお礼をハガキで送るとい時代がありました、スピードの時代なのでFaxを使ったり、メールで送ったりしています。

今回のテーマは「なぜ、情報発信できないか？」という事ですが、このようなフォーマットを用意しても、なかなか、活用されないのが実情のようです。「時を守り、場を清め、礼をつくす」という社会人の3大マナーなのですが、どれも守れない人が多くなっているのです。小さい頃に、親から「挨拶しなさい」「ありがとうって言いなさい」などと教えられた筈なのですが、肝心の社会人になって、全く出来なくなるのです。不思議ですね。

お客様を恋人と思う！

私は、この「恋人」がキーポイントと思うのです。大事な「お金」を払ってくれる人なのですが、その意味を「飽食の時代」になって多くの人が忘れているのです。

笑えない話ですが、「お客様に頭を下げるのは嫌だ」という人が営業マンになっているケースがあるのです。新入社員なら仕方ないかも知れませんが、経営者の人でもそういう人がいるのです。小さな会社の社長さんでも、2代目3代目と引き継がれると、周りからチャホヤされるのが当たり前になっていて、子供みたいな人が出て来るのです。世襲を考えるのなら、若い時に思い切り苦労させる事が重要だと思います。「人」の有難さを味わえる人になって欲しいのです。

こんな状態ですから「CRM」とカタカナ語は分っていても、どのように「情報」を発信すれば良いか分からない人が多くなっているのです。基本は「お礼」からなのです。「お礼」は次のアクションにも繋がる可能性があるのです。

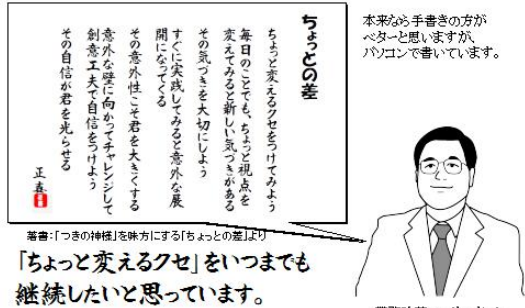
では、「なぜ」に迫って行きたいと思います。「恋人」というキーワードなのですが、ビジネスは「モノ」⇒「人」が基本なのです。相手を思って「モノ」を用意する事が第一ステップなのです。ところが、左下のイラストのように「同じやり方」がラクで良いのです。周りが「お礼」をしないのなら、自分もしないでおこうという横着が勝ってしまうのです。私は、「ちらしはお客様への手紙」という信念なのですが、この信念があったからこそ、いろんな形で「情報」を発信することが出来たと思っています。ぜひ、忙しいという字は「心を亡くす」と書くのですが「心」を亡くさないように「心」を大事にしたいと思います。



「同じやり方」がラクで良いのです。周りが「お礼」をしないのなら、自分もしないでおこうという横着が勝ってしまうのです。私は、「ちらしはお客様への手紙」という信念なのですが、この信念があったからこそ、いろんな形で「情報」を発信することが出来たと思っています。ぜひ、忙しいという字は「心を亡くす」と書くのですが「心」を亡くさないように「心」を大事にしたいと思います。

今日は、ありがとうございました！

本日、お電話を頂きありがとうございました。お元気な様子で何より安心しました。お勤めの会社をホームページで拝見しましたが、立派な会社と拝見しました。営業として心機一転のご活躍を祈っています。また、ご相談がありましたら、お気軽にお声がけくださいますようお願いいたします。早速、Fax通信に登録させて頂きました。今後ともよろしくお願い申し上げます。 栩野。 追伸:ホームページですが、いろいろと拝見しているとリンクが繋がってなくて見えなかったりします。一度、点検される事をお薦めいたします。



AMICRM ちよっと変えるクセをつけてみよう 毎日のことでも、ちよっと現点を 変えてみる新しい気持ちがある その気づみを大切にしよう すぐに実践してみる意外な展開になる。 その意外性こそ君を大きくする 意外な壁に向かってチャレンジして 創意工夫で自信をつけよう その自信が君を光らせる。 正春

著書:「つきの神様」を味方にする「ちよっとの産」より
「ちよっと変えるクセ」をいつまでも 継続したいと思っています。

AMC 未来へ確かな「変革」...AMCの使命
有限会社エー・エム・アイ
〒545-0001 大阪市阿倍野区天王寺町北1丁目8番47号
朝日プラザ天王寺411号室
電話 06(6713)4161 Fax 06(6713)4162
URL http://www.web-ami.com e-mail info@web-ami.com

ワンポイント・アドバイス

「ザイアンスの法則」

なんどもこの法則に触れていますが、確かに「単純接触法」と言われるようにコンタクト回数が重要なのです。そのコンタクトには「情報」を介したコンタクト法もあるのです。「筆まめ」になって頂きたいです。

