

ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。

顧客の声を聞く・伝える・応える

売り上げを伸ばす＝利益を確保。今までの経済状況であれば、売り上げが伸びれば利益もアップするというものだったが、市場が成熟した今は、売り上げが伸びても利益は一向に上がらないという現象がおきています。過熱する価格競争に巻き込まれ、結果的に顧客を獲得するための費用がかさむことになっています。一方で、顧客の本来に必要なものとして適正な価格で販売し、売り上げ・利益をアップさせているところもあります。両者を大きく分けているのは、「販売促進活動」にあるといわれていますが、安定した利益確保のための「販売促進活動」とは何なのでしょう？

顧客の声を聞く…アンケートの実施や来店時の聞き取り
顧客に伝える…案内状、会社案内、お得情報など
顧客に応える…割引クーポン券、再来店のサービスなど

顧客の本来が必要としているものを提供するためにこのような活動が不可欠だといわれています。しかし、どのようにスタートさせていけばいいのかわからない…というのが現状でしょう。低コストで効率よくできる方法は、やはりメールを利用した方法です。特に4人に3人は持っているという携帯電話のメールを利用するのは大変簡単ですが、メールアドレスの収集というネックがあります。それであれば、すでに住所などの情報をもっている既存顧客へハガキなどを送る方が効率もよくすぐにスタートできます。どちらにしても、一番大切なのは、「販売促進活動」の根幹となる企画です。どのような顧客に何を伝えるか？この絞込みが第一歩となるのです。

ICチップで顧客動向をさぐる!?

ICチップ。いま、注目のコレを使って顧客動向を調べるという試みが行われているそうです。正直、このニュースをみて「すごい世の中になったなあ」と感じてしまいました。ある家電量販店で、商品にICチップを内蔵。一日に何回、顧客が手に取ったかを集計できるそうです。さらに、店員の名札にもICチップが内蔵され、その動きをコンピューター画面でチェック。顧客がいるところにマイクで指示をして接客させるそう。その他、このICチップをつかって様々な試みがスタートしていくようです。顧客の好みや要望などを

簡単にデータ収集したいのは、どの業界でも同じこと。これからの展開が楽しみな話題です。



メール配信・チラシ・ハガキ・各営業用ツールの作成

車検・買い替えのお知らせ・キャンペーンのお知らせなど、企画立案からお手伝いします。お気軽にお問い合わせください



編集者のひとり言

4月が最初のページにくる手帳があります。先日、偶然に見つけましたが確かに4月がスタート月になることってたくさんありますね。進級、進学、就職などはもちろん、テレビニュースのアナウンサーもこの時期に交代。セツなんかも大きき変わるんですね。