



お客様相談室便り

2015年12月号

顧客満足度UP, 営業活動力UPの鍵はここに！
～V-NET情報を活用しよう～



V-NETに集約されているお客様の声は
営業活動における有効な情報です！

💡 こんな活用方法も 💡

例) 1 ～HS部門「調査点検満足アンケート」を配る事で個人の営業活動力UP～

日々の営業活動を絶えず工夫。今月はこれを意識してみようと目標を立て実行。
情報源になる「調査点検満足アンケート」を**全てのお客様に配布**。
さらに、アンケート回収率を上げる為にお客様が返信しやすいように声かけ。
結果、**自らが点検したお客様の反応を多く得る事が出来、活動見直しに活用します。**



★お客様の声を分析し営業戦略のヒントに★

V-NETには日々の活動に有効な情報が沢山蓄積されています。
情報抽出、提供についての相談はお客様相談室までお寄せ下さい。

【対応入力のご協力、有難うございます！】

～お客様相談室よりお礼～

右記は、対応入力をスピーディかつ詳細記録して頂き、
誰でも進捗状況が分かるようにして頂いた結果、
お客様から再入電の時にスムーズに対応が出来た例です。

今後も**対応結果入力**は
「詳細に」「都度」の入力、
ご協力お願い致します。



【例】先日点検希望の電話をしたが連絡がない、どうなっていますか？
～対応結果～

○月○日○時 ××様のご自宅へ連絡しましたがご本人不在。
ご家族にお話しましたがご本人とお話ができていません。
(相談室に再入電があれば○月○日×時であれば
お伺い可能を伝えて下さい、営業所からも再度連絡差上げます)

↓
対応結果が入っていたお陰でお客様にご説明、ご理解頂くとともに
その後スムーズに点検日時を決定することができました。