

顧客がリピート注文しない原因の7割は 社員の態度に対する不満！

◎経営人事コンサルタント 並木由紀雄

大企業と違い、いろいろな人がいるのが中小企業の現実。だから顧客対応の業務規則集を作り、繰り返し社員教育をすることが重要です。

約束時間を一時間も遅れてきた システム担当者

あるコンサルタントから聞いた話ですが、顧客がリピート注文しない原因の7割近くは“社員の態度に対する不満”だそうです。商品自体の不満や品質・価格に対する不満は3割くらいしかないとのことでした。

でも、それは一般客相手の商売であり企業間取引の場合ではないと最初は思っていました。ところが私自身がある体験をした結果、企業間取引の場合も同じであることがわかりました。

先日、リースをしているコピー機とパソコンの件でシステム担当者とお会い約束をしたのです。当事務所に来てくれるとのことでした。そのときのコピー機がリース契約の期限でもあり、その継続のための営業の意味もあったのでしよう。ところが約束当日、いくら待っても担

当者がこないのです。結局、一時間遅刻してきました。

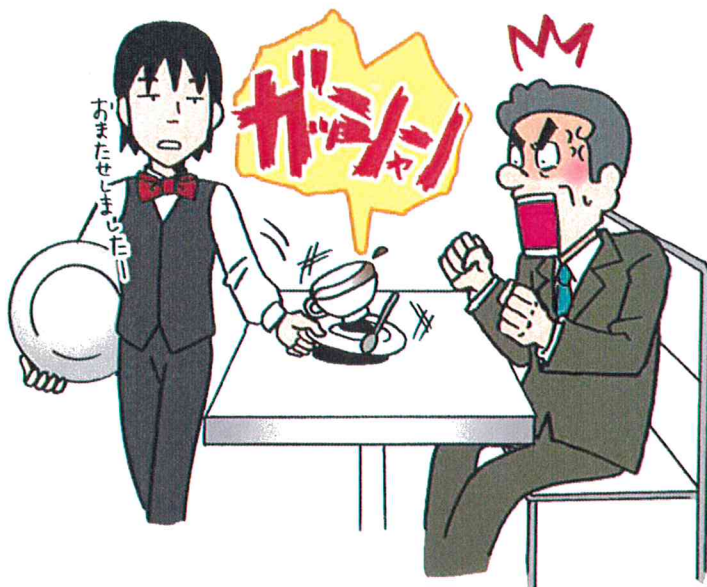
いくらりっぱなシステムであろうが、コピー機であろうが、もうそういう会社とは再契約する気にはなりません。意外と専門家と称する人にありがちなことで、人間心理に“うとい人”は、こういうことが多かったです。でも、こういう人は供給過剰時代では売れないでしょう。他に買える会社はたくさんありますから。

そういう意味でも、企業間取引であっても、顧客がリピート注文しない原因は社員の態度に対する不満であることも多いのではないのでしょうか？皆さんの会社でも、営業マンや配送マン、その他顧客と接する人が、迷惑をかけていないか再確認してみてください。

「うちの営業マンはご迷惑をおかけしていませんでしょうか？」・・・と社長や部長がときどき顧客に聞いてみることも必要かもしれません。会社幹部が直接、顧客の声を聞くことは、自社営業マンに緊張感を与えることになります。そして注意しても改まらない人には、配置換えや減給処分などをしてもいいのではないのでしょうか。

業務規則集を作り、 繰り返し教育する

供給過剰時代に会社が生き残るために、自社の営業マンや顧客対応する人に対して社員教育をきちんとや



〒347-0067 埼玉県加須市向川岸町7-21

並木労務経営事務所

代表 並木由紀雄

TEL 0480-62-7491

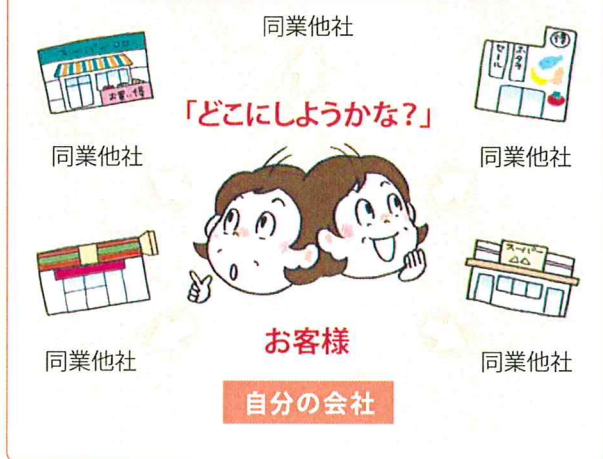
FAX 0480-62-7562

Profile | 並木由紀雄(なみき ゆきお)

並木労務経営事務所代表・経営人事コンサルタント・社会保険労務士
人事のための人事ではなく、お客づくりの経営方針とそれに合わせた社員教育から処遇制度まで、一貫したコンサルティングで中小企業の業績向上を支援している。

ホームページ 並木労務経営事務所 検索

今は供給過剰時代



りましょう。しかし「一回限り」では意味がありません。継続してやっていくための仕組み化・ルール化が必要です。大企業と違い、いろんな人がいるのが中小企業の現実です。だから営業マンや、その他顧客訪問をするコンピュータ関係の社員や配送マン・工事マンなどの社員教育はとても大事です。その都度社員に説教するのではなく、仕組み化・ルール化し繰り返し教育することが必要です。

ある会社では下記のような「顧客対応の業務規則集」を作成し、新入社員や中途入社社員に入社時に勉強してもらったり、既存社員にも再確認の意味で、会議ミーティングにおいて時々読み合わせをしたりしています。

顧客を怒らせて一回だけの受注になったり、継続受注が切れてしまったりするのと、継続・リピート受注が多い会社では利益にたいへんな差が出ます。

ぜひ「顧客対応の業務規則集」を作成し、新人の教育や既存社員を再教育することで、顧客のリピート注文や継続受注を増やし業績向上を目指してください。

「顧客対応の業務規則集」の事例

お客様は挨拶や態度、応対などを含めて信頼できる会社か、信頼できる人かを判断し決断する。モノだけを買っているわけではない。

- 約束時間の10分前には約束した場所の近くまで行き、約束時間ちょうどに訪問できるようにしておく。
- もし約束時間に遅れそうなとき、5分遅れまると言っても10分遅れるとイメージ悪いから、少し多めに言っておき、それより早く着けば誠意を感じさせることができる。
- 社内に入ったらコートは脱ぐ。
- 脱いだ靴は揃える、使ったイスは元に戻す、トイレ洗面所はきれいに使う。
- 返事、挨拶は明るく大きな声でニコニコと行う。
- 受付では「お世話になります。(社名)の〇〇と申しますが、〇〇様とお約束で参りました」と挨拶する。
- 待つ間はあまりキョロキョロしない、でもさりげなく社内の様子やホワイトボードの書き込みなど観察し、情報収集を心がける。
- おかけくださいと言われるまで座らない、浅く腰掛け足は組まない。
- 「ありがとうございます」を多用すると互いの緊張が緩む効果がある。
- 相手の目を見てにこやかに話す。
- お茶はどうぞと言われてから頂く、ズルズル飲まない。
- 名刺はきたないものを使用しない。
- スーツ、ワイシャツ、ネクタイの締め方、靴、頭髮、ヒゲ、その他身だしなみは注意し清潔にする。