

会計事務所 200%活用レター

Vol.46 2007.04

info@hashimotosogokaikei.com
http://www.hashimotosogokaikei.com

このレターは、会計事務所がどのようなサービスを提供しているのかを分かりやすくお伝えするために発行しています。私共の事務所が毎月の面談でお客様や知り合いの方から質問を受けお答えしたこと等や感じたこと等ポイントをまとめたものです。ご笑読頂ければ幸いです。

今月の「力がある言葉」 「プラモデルのような達成感を与える」

時代の流れが激しくスピードを求められる現代社会では、お客様にとって「便利で自分の手をわずらわせない」とか「おまかせできる」ということが付加価値になります。

しかしながら、便利ではあるがお客様との接点がないということは、コミュニケーション社会という別の観点から見ると、それ以上お客様の満足を得ることができないことになり、その結果顧客単価をアップすることが難しくなるという弊害が生まれます。

便利でありながら、更にコミュニケーションもとっていくことが、売上アップの最大のポイントであると思いますが、それを知り合いのコンサルタントは「プラモデルのような達成感を与える」というわかりやすい表現をされたのでご紹介します。

まずマスターするのに時間がかかることをシステムに落とし込み、お客様がすぐに始められる段階まで売り手が用意します。そのうえで最後のところはお客様が自分自身でやってもらうようにします。流れはまさにプラモデルの要領です。

そうすることによって、お客様は自分自身がやったという自信と達成感が生まれ、もっと上手になりたいという欲求が出てきます。

そこで、さらに上達するような商品またはサービスに誘導すればお客様の満足度も上げながら、さらに顧客単価も上げていくことができるのです。

みなさんの中にもプラモデルを作ったことがある方も多いと思いますが、説明書を読んでもやれば思った以上に簡単に楽しくできたという経験があるのではないのでしょうか。

それを皆さんのご商売に当てはめて、お客様と一緒に楽しくやれる仕組みをつくれば、単なる売り手と買い手という関係ではなく、同じ目的を共有する仲間になれると思います。