

お客様に関する方針

1. 基本方針

- (1) お客様は本当に賢い。少しでも見下してはいけない。少しでもバカにする様な態度をとってはならない。お客様は過去の実績を一切認めてくれません。
- (2) 弊社のお客様は経営者です。本当に多忙です。それを第一に考えてください。
- (3) まずはお客様に出会い、お客様自身の存在に感謝する。次にお客様から仕事を依頼されたことに感謝する。最後にお客様からの評価に感謝すること。
- (4) 事業経営の最良のコンサルタントはお客様である。
- (5) お客様に尊敬されるくらい考え方、言動を高めること。魅力を高めること
- (6) お客様との約束は必ず守ること。約束を守れなくてお客様から許して頂いても甘えない事。次は約束を守ること。これが魅力的な人の行動で、強い人間の行動です。
- (7) 自分都合で考えない。郵送、メール等でも相手に確認すること。我が社の内部事情はお客様には一切関係ない。
- (8) お客様に好かれる人間になる。自分のことを話すよりもお客様の話を聞くこと。
- (9) お客様から自分がどの様に見られたいかは考えない事。お客様をどう思ってあげるかです。
- (10) 給料は、お客様から頂いております。
- (11) お客様の商品は無理して買わなくても結構です。

2. 対応・態度

- (1) お客様と約束した時間は必ず守ること。時間に遅れて許して頂いても甘えない事。次は必ず守ること。
- (2) 電話、メールがあった場合、返事はできる限り早くすること。できる限り早く返事をするると信頼されます。返事が遅いと信頼を失います。お客様から無関心と思われれます。
- (3) こちらの質問のお客様からの回答メールには必ず返信すること。お客様からのメール等は必ず返答すること。
- (4) わかりやすさとスピードが大事。お客様に心地よさを提供する
 - ① わかりやすさは図を描いて説明すること、専門用語は使わないこと
 - ② スピードはできる限り、当日又は翌日対応すること
- (5) クレームの対応は全ての業務に最優先する。
- (6) 逃げない。隠し事、うそは言わない。誠実正直に取引する。あいまいな回答はしない。わからない場合は調べて連絡する。
- (7) 商品よりも社員の印象。笑顔と明るさから。これは普段から意識する。