

「営業の宝」の

顧客化活用事例

顧客化に於いて重要なことはお客様のことをよく知っていることです。営業の宝の顧客管理機能は会社の事から社員一人一人まできめ細かく把握することができます。



顧客管理 - 会社情報

基本情報

顧客区分

顧客情報

有効 青空コンピュータ株式会社 有効

支店/営業所 本社

〒 980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町20-3

宮城県 ダイコクビル3F

MAP TEL 024-931-1234 FAX 024-931-1235

URL <http://www.aozora-con.co.jp>

担当者表示 有効のみ 購入先 担当部署 営業部営業1課 担当営業 営業 太郎

| 窓口 案内 | 部署 役職 | 氏名 | 担当区分 フリガナ | 直通TEL 直通FAX | 携帯番号 メールアドレス | 備考 | 有効/無効 |
|-------------------------------------|--------------------------|--------|--------------|------------------------------|-----------------------------------|---------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | システム本部 システムシステム部 主任 | 佐々木 恵美 | 開発・設計 ササキ | 050-234-8765 050-234-8766 | 090-36479-7278 sasaki@aozora.c | | 有効 |
| <input type="checkbox"/> | システム本部 システムシステム部 副本部長 | 大野 大吉 | 経理 | | | VOICE購読 | 有効 |
| <input type="checkbox"/> | 代表取締役 | 佐藤 善男 | 統括 | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 営業本部 | 鈴木 陽一 | 営業 | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 常務取締役 | 半田 健次郎 | 統括 | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 経理部 | 岩田 真理子 | 経理 | | | | |
| <input type="checkbox"/> | システム本部 システムシステム部 リーダー | 青野 敏雄 | 営業 | | | | |

商品区分

| 商品区分 | 商品フリガナ | メカ | 商品名 | 分類4 |
|-----------|--------|------|-------|-----|
| 情報サービス | 見込み小 | メカ-Y | | |
| トナーカートリッジ | 見込み大 | メカ-X | リサイクル | |
| 冷却機 | 見込み小 | | | |

顧客区分

| 顧客区分 | 業種 | 上場/非上場 | 社員数 | 総合ランク |
|--------|--------|--------|----------|-------|
| 情報サービス | 情報サービス | 非上場 | 500人~999 | 優良顧客 |

商品区分

| 商品区分 | 業種 | 上場/非上場 | 社員数 | 総合ランク |
|--------|--------|--------|----------|-------|
| 情報サービス | 情報サービス | 非上場 | 500人~999 | 優良顧客 |

基本情報

社員情報

商品区分

顧客区分

基本情報

社員情報

商品区分

顧客区分

お客様の会社情報を一画面で表示します。

- ・基本情報・・・住所、電話、FAX、URL を登録します。
- ・社員情報・・・部署、役職、氏名を登録できます。
- ・顧客区分・・・顧客の業種、社員数など会社情報を登録しておきます。
- ・商品区分・・・取引する商品の情報を登録します。

※顧客区分、商品区分とも名称は自由に変えられます



顧客管理 - 社員の個人情報

担当者情報

基本情報 接触履歴 個人情報

支店/事業所 本社

窓口

案内

氏名 佐々木 恵美

フリガナ ささき 恵美

部署 システム本部 システムソリューション部

役職 主任

担当者区分 開発・設計

TEL 050-234-8765

FAX 050-234-8766

携帯番号 090-36479-7278

メールアドレス sasaki@aozora.co.jp

備考

基本情報 接触履歴 個人情報

個人名 佐々木 恵美

性別 女

生年月日

家族構成 父母

趣味 料理

特技 英会話

出身地 東京都

出身校

基本情報 接触履歴 個人情報

個人名 佐々木 恵美

| 年月日 | 目的/手段 | 未処理/備忘 | 内容 |
|----------|------------|---|--------------------|
| 08/07/27 | 問合せ 訪問 | | 新製品の紹介 |
| 08/04/28 | 情報提供 郵送 | | 今年8月末までのキャンペーン案内送付 |
| 08/04/18 | 連絡 TEL | <input checked="" type="checkbox"/> 未処理 | 複写機のトナーが無くなった。 |
| 08/04/07 | 展示会 来場 | | ビジネス東京2008に来場 |

社員の個人情報です。
社員情報、接触履歴、個人情報(プライベート)を登録しておくことができます。



お客様一人ひとりの事を知っておくことは営業には大切なことだ



顧客管理 - 多支店／事業所対応

顧客情報

有効 青空コンピュータ株式会社 アソビ

支店/事業所 **本社** 顧客区分

〒 980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町20-3

宮城県 ダイコクビル3F

MAP TEL 024-931-1234 FAX 024-931-1235

URL http://www.aozora-con.co.jp

担当者表示 有効のみ 購入先

| 窓口案内 | 部署 | 氏名 | 担当区分 | 直通TEL | 直通FAX |
|--------------------------|--------------|--------|-------|-------|-------|
| <input type="checkbox"/> | システム本部 システム課 | 大野 大吉 | 経理 | | |
| <input type="checkbox"/> | 副本部長 | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 代表取締役 | 佐藤 善男 | 統括 | | |
| <input type="checkbox"/> | 営業本部 | 鈴木 陽一 | 営業 | | |
| <input type="checkbox"/> | 常務取締役 | 半田 健次郎 | 統括 | | |
| <input type="checkbox"/> | 経理部 | 岩田 真理子 | 経理 | | |
| <input type="checkbox"/> | システム本部 システム課 | 青野 敏雄 | 営業 | | |
| <input type="checkbox"/> | 購買部 | 根本 夏江 | 発注担当者 | | |

本社の社員一覧



相手先の会社に複数の支店や事業所がある場合、社員を支店／事業所別に登録することができます。そして支店／事業所を切り替えるだけで社員一覧も入れ替わります。

顧客情報

有効 青空コンピュータ株式会社 アソビ

支店/事業所 **大阪営業所** 顧客区分

〒 588-0084 大阪府吹田市安元2-3-30

大阪府

MAP TEL 06-234-7654 FAX 06-234-7655

URL http://www.aozora-con.co.jp

担当者表示 有効のみ 購入先

本社から大阪営業所へ切替え

顧客情報

有効 青空コンピュータ株式会社 アソビ

支店/事業所 **大阪営業所** 顧客区分

〒 588-0084 大阪府吹田市安元2-3-30

大阪府

MAP TEL 06-234-7654 FAX 06-234-7655

URL http://www.aozora-con.co.jp

担当者表示 有効のみ 購入先

| 窓口案内 | 部署 | 氏名 | 担当区分 | 直通TEL | 直通FAX |
|--------------------------|--------------|--------|------|--------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | セールス・ソリューション | 名川 貞次 | 営業 | 024-931-1288 | 024-931-1289 |
| <input type="checkbox"/> | システム・ソリューション | 小沢 大三郎 | 営業 | | |
| <input type="checkbox"/> | マネージャー | | | | |
| <input type="checkbox"/> | セールス・ソリューション | 菊地 雅志 | 営業 | | |

大阪営業所の社員一覧

顧客管理 - 社員の転勤

担当者情報

基本情報 | 接触履歴 | 個人情報

| | |
|---------|---------------------|
| 支店/事業所 | 東京営業所 |
| 窓口 | |
| 案内 | |
| 氏名 | 佐々木 志美 |
| 刀かけ | 研修 |
| 部署 | システム本部 システム開発部 |
| 役職 | 主任 |
| 担当者区分 | 開発・設計 |
| TEL | 050-234-8765 |
| FAX | 050-234-8766 |
| 携帯番号 | 090-36479-7278 |
| メールアドレス | sasaki@aozora.co.jp |
| 備考 | |

東京営業所から福岡営業所へ転勤

お客様の社員の方が転勤した場合は、社員情報で支店／事業所を切り替えるだけです。



今までのシステムは社員が転勤すると転勤先に再登録していた。でもこれなら楽だ。



過去の接触履歴参照

顧客情報

| 有効 <input type="checkbox"/> 伊藤動物病院 <input type="checkbox"/> 不 支店/事業所 本社 〒 宮城県仙台市太白区八木山本町1-36-8 宮城県 MAP TEL 022-229-9921 FAX 022-229-9921 URL | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left;">顧客区分</th> <th style="text-align: left;">業種</th> <th style="text-align: left;">上場/非上場</th> <th style="text-align: left;">社員数</th> <th style="text-align: left;">総合ランク</th> </tr> <tr> <td>動物病院</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>重要顧客</td> </tr> <tr> <th colspan="5">商品区分</th> </tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table> | 顧客区分 | 業種 | 上場/非上場 | 社員数 | 総合ランク | 動物病院 | | | | 重要顧客 | 商品区分 | | | | | | | | | |
|---|--|--------|-----|--------|-----|-------|------|--|--|--|------|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 顧客区分 | 業種 | 上場/非上場 | 社員数 | 総合ランク | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 動物病院 | | | | 重要顧客 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 商品区分 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

担当者表示 有効のみ 販売店 担当部署 営業部営業1課 担当営業 営業 太郎

| 窓 案内 | 部署 役職 | 氏名 | 担当区分 フリガナ | 直通TEL 直通FAX | 携帯番号 メールアドレス | 備 考 | 有効/無効 |
|--------------------------|----------|-------|--------------|----------------|------------------|-----|-------|
| <input type="checkbox"/> | 院長 | 榎本 和男 | | | info03@doubutu.c | | 有効 |

全員履歴

| 年月日 | 顧客 | 目的/手段 | 未処理/備忘 | 内 容 | 入力者 |
|----------|-------|------------|--------|--------------------------|-------|
| 09/11/01 | 榎本 和男 | 情報提供 郵送 | | 月刊レポート | 営業 太郎 |
| 09/10/20 | 榎本 和男 | 情報提供 訪問 | | 定期訪問。獣医の先生が11月より1名増員される。 | 営業 太郎 |
| 09/10/01 | 榎本 和男 | 情報提供 郵送 | | 月刊レポート | |
| 09/09/25 | 榎本 和男 | 情報提供 訪問 | | 定期訪問 | |
| 09/09/01 | 榎本 和男 | 情報提供 郵送 | | 月刊レポート | |
| 09/08/15 | 榎本 和男 | 連絡 | | 注射器で電話 | 営業 太郎 |

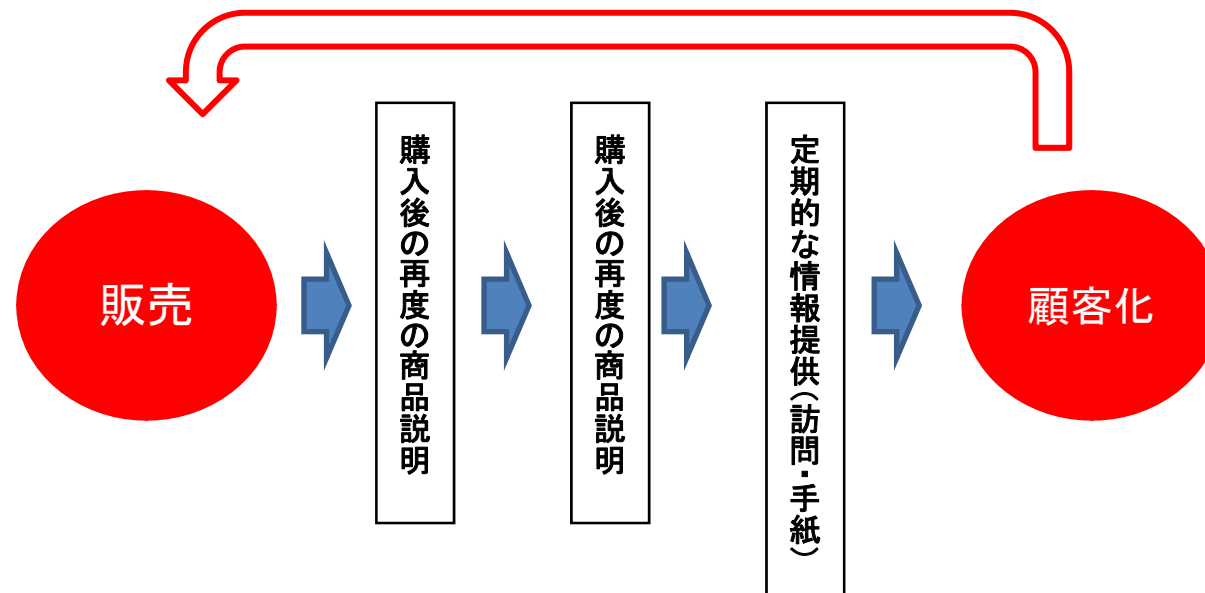
お客様別に過去の日報が全部見れます。営業マンが過去の経緯を把握して訪問することが出来ます。また営業マンに異動、退職があっても新任者はスムーズにお客様を引き継げます。





顧客化とはお客様の信頼を得て、繰り返し注文を得られることです。売りっぱなしではなく、購入後の商品説明、購入後の問題解決、定期的な情報提供をきちんと行いましょう。また一般顧客と重要顧客を分けてフォローすることも大切です。ここでも顧客リスト作成と接触チャートが活躍します。

リピートオーダー(再販)



重要顧客の顧客リスト作成

顧客検索

検索条件

条件別

業種 **動物病院** 上場/非上場 社員数

顧客区分 **動物病院**

商品区分 別ア

販売店

総合ソク

重要顧客

不明

重要顧客

一般顧客

見込み大

見込み小

対象 1:窓口 2:案内 3:全員

担当部署

担当営業

印刷順 県別お順 県別TEL順 お順 TEL順

県別改ページ 有り 無し

全選択

全解除

検索指定 = Ctrlを押しながらクリック

実行 戻る

それでは県指定して、動物病院の重要顧客だけをリストアップします。

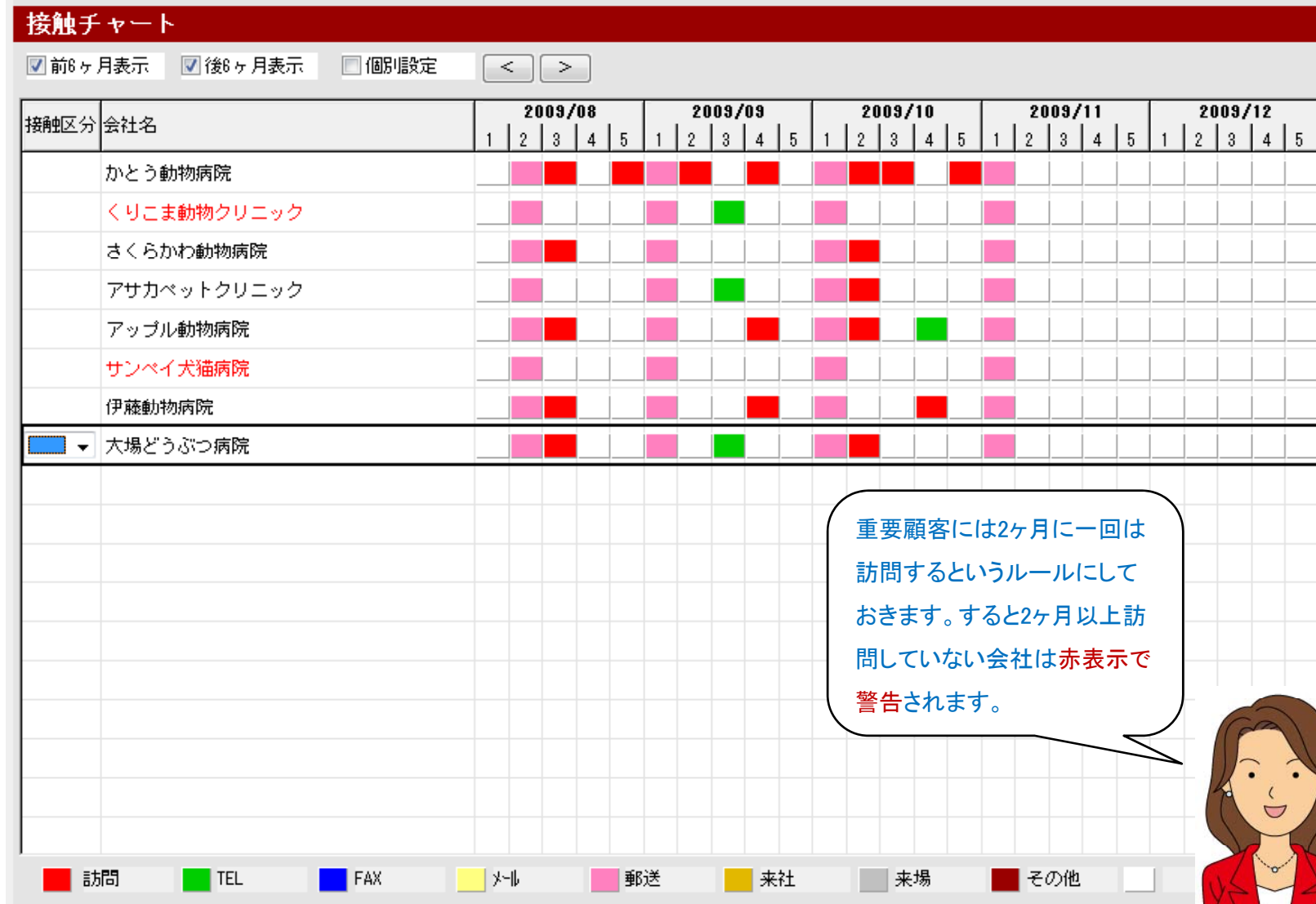


顧客リスト作成

作成日 2009/11/06 件名 動物病院重要顧客 対象 件数 10

| No | 会社名 | 部署/役職/氏名 | 住所 | TEL/FAX | 直通TEL/FAX |
|----|----------|----------|----------------------------------|------------------------------|-----------|
| 1 | あべ動物病院 | 院長 坂井 徹 | 宮城県石巻市中里7-4-12 | 0225-93-2786 0225-93-2786 | |
| 10 | 大場どうぶつ病院 | 院長 小久保 稔 | 宮城県仙台市泉区寺岡1-2-7 | 022-777-6293 022-777-6293 | |
| 9 | 小林動物病院 | 院長 田辺 正和 | 秋田県秋田市將軍野向山7-7 | 018-847-1688 018-847-1688 | |
| 8 | 伊藤動物病院 | 院長 榎本 和男 | 宮城県仙台市太白区八木山本町1-36-8 | 022-229-9921 022-229-9921 | |
| 7 | サンペイ犬猫病院 | 院長 市瀬 彰一 | 宮城県仙台市宮城野区大槻10-9 サンライズシティ5-1F | 022-299-0119 022-299-0119 | |
| 6 | アップル動物病院 | 院長 宮本 行雄 | 福島県伊達郡桑折町北町41 1F | 024-581-0230 024-581-0230 | |

重要顧客へのアフターフォロー状況





以上です。

集客、見込客フォロー、販売、顧客フォローで
営業の宝がどのように活用されるかイメージ
できましたでしょうか？

ご興味ございましたら以下までお問い合わせ
下さい。

お問い合わせ先

〒984-0821 宮城県仙台市若林区中倉3丁目9-15
AIマンション大和402

有限会社システムウイング

担当：岩崎富士男

TEL: 022-217-0375

FAX: 022-352-5804

eMail: iwasaki@msj-wing.co.jp

<http://www.msj-wing.co.jp>

営業の宝

検索