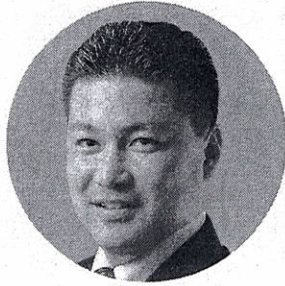


今回は、前回に続き見積もりの対応についてお伝えしていきます。前回は規定(基準)料金についてでしたが、規定料金とその提示手順・方法が設定されていると、お客さまから問い合わせが入った際の、一次回答までのスピードが早くなりま



ロジスティクス・コンシエールジュへの道④

ロジコンシエール代表取締役 近藤 正幸

なります。特に通販物流の相談では、急激な注文数の増加による拡張や複数拠点化の検討を含め、物流体制の再構築を急がれているお客さまも多い

意されているケースや、ある程度の基準はあるものの担当者によって項目が違ってくるケース、会社としての用意は無く、担当者の経験やその時の状況によるケースなど、事業者によって様々かと思いま

ト送付までは担当者でなくとも送付できる流れをつくっておくと、対応スピードが上がり、お客さまが受ける印象も、とても良くなります。

「実際のお客さまとのやり取りにおいては、ヒアリングシート上の項目通りに確認を進められないケースもあると思います。」

「また、この「仮説力」と同様に、お客さまに質問する力「質問力」も意識していくことで、対応力が向上します。」

では、見積もりなどについて問い合わせが入った際、お客さまにヒアリングする項目については、いかがでしょうか？

「逆に、規定料金の提示や共通のヒアリングシートを把握し、確認していくことはもちろん重要ですが、お客さまとのやり取りにおいて、質問攻めのようになってしまいうケースも見受けられます。」

「また、この「仮説力」と同様に、お客さまに質問する力「質問力」も意識していくことで、対応力が向上します。」

「こちらの質問の内容次第で、お客さまは時に「何でこのように聞こえるの？」「プロなのだろう？」「プロなのに、こんなことも分かっていないのかな？」「経験が無いのだからな」等々、不信感を抱いてしまうことがあります。」

「こういった経験を積み重ねていくことで、このような業界のお客さまのケースでは、このような条件で進める場合が多いです」といった、より精度の高いアドバイスができるようになっていきます。」

ヒアリング項目を用意 不信感与えない

「逆に、規定料金の提示や共通のヒアリングシートを把握し、確認していくことはもちろん重要ですが、お客さまとのやり取りにおいて、質問攻めのようになってしまいうケースも見受けられます。」

「また、この「仮説力」と同様に、お客さまに質問する力「質問力」も意識していくことで、対応力が向上します。」

「こちらの質問の内容次第で、お客さまは時に「何でこのように聞こえるの？」「プロなのだろう？」「プロなのに、こんなことも分かっていないのかな？」「経験が無いのだからな」等々、不信感を抱いてしまうことがあります。」

「また、この「仮説力」と同様に、お客さまに質問する力「質問力」も意識していくことで、対応力が向上します。」

「こちらの質問の内容次第で、お客さまは時に「何でこのように聞こえるの？」「プロなのだろう？」「プロなのに、こんなことも分かっていないのかな？」「経験が無いのだからな」等々、不信感を抱いてしまうことがあります。」