

圧倒的なファンづくり

～えこひいきされたい気持ちを使った仕組み作り～

「私はあの店で他のお客と同じように扱われるの」なんて口こみは聞いた事がないですよね？
ところがお客様は「私だけが受けた特別扱い」には喜んでます。

小さなことでも「私だけが受けた特別扱い」にお客様は喜び周囲に自慢します。つまり口こみを起こしたいと思えば、お客様をえこひいきすればいいのです。

その仕組みとして提唱しているのが「ランクアップシステム」です。ポイントをためるだけではなく、ポイントが加算されるごとにランクアップしていく仕組みです。

ランクアップシステムの3つの秘訣

- えこひいきすべき客を「見分ける仕組み」をつくる
- 「値引き」ではなく「心のえこひいき」を重要視する
- 最初のランクアップはハードル低くまず経験



POINT ① えこひいきすべき客を「見分ける仕組み」をつくる

多くのスタッフは、お客様の顔を見ただけでは「どれくらい大事なお客様なのか？」を判断できません。結果、ランチ500円に毎日来るような顔なじみのお客様ばかりに愛想を振りまいてしまいがちです。

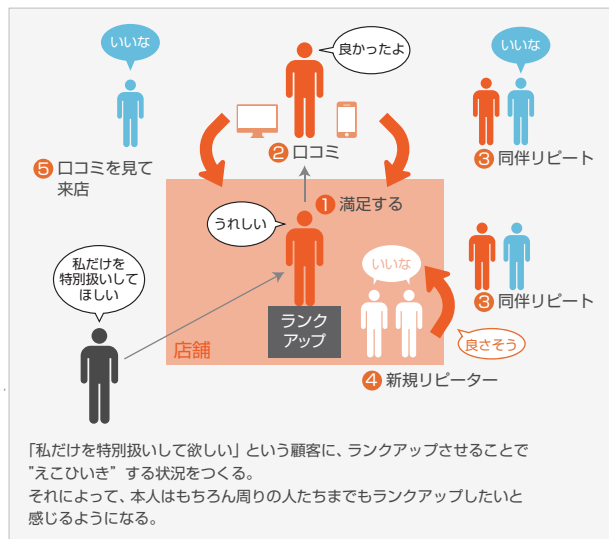
実は、年に3回毎回10万円の大宴会をしているお客様が隣にいるにもかかわらず…

ここから言えることは、「利用回数」を基準とするのではなく「期間内の累計金額」を基準とすること。

これにより、回数は少ないが金額の多いお客様もえこひいきされます。

「勤と経験」でお客様をひいきしてはいけません。

見分ける仕組みが重要なのです。



POINT ② 「値引き」ではなく「心のえこひいき」を重要視する

リピート率が高い会員に特別な対応を行い、満足度をあげます。お客様に「私は特別扱いされている」という気持ちになって頂く。そして、スタッフはそれをお客様に態度で示します。

お客様が楽しんでとりくみたくなるような仕掛けが必要になってきます。

POINT ③ 最初のランクアップはハードル低くまず経験

100回通って初めてランクアップの設定にしまうとほとんどのお客様がランクアップを経験しません。

結果、お客様に楽しさを分かって頂けません。

ランクアップはまず経験していただくことが大切です。

最初はすぐにランクアップするように設定します。

お客様は、この仕組みを経験することでランクアップしたいという気持ちになります。

特別な待遇をしてもらえることは、顧客満足の向上につながり再来店の促進につながります。

お客様はポイントをためると同時に自分自身お客として成長していることに気づきます。

私はこのお店のお得意様という気持ちになって頂きお客様が楽しんで取り組みたくなるような仕掛けをつくっててください★

顧客管理ソフトは、様々な業種の方々にご利用頂いております。

サポートダイヤルでは、お客様からのご要望に応じて、ご提案を行っております。お気軽にお電話を頂き、今のお悩みをご相談下さい。また、成功談も募集しております♪