



営業部長
山本さん（仮名）

お悩み 『退職して会社を去る人と一緒に顧客も去ってしまう』

来春に定年を迎える田中さん（仮名）は、本当に多くのお客様から愛されており、退職されてしまうのが残念でなりません。しかし、会社としては田中さん担当のお客様を失うわけにはいきません。そのノウハウを残されたメンバーに継承したいです。

営業担当者が顧客情報を自分自身で管理してしまうと、いざというときに大切な情報が埋もれたままとなって有効に活用されませんし、営業担当者が転勤や退職した場合には、その人が持っていた情報がすべて闇の中に葬られてしまいます。

そこで、大切な顧客情報が埋もれてしまわぬよう ChaRMe を活用してみتهいかがでしょうか？

ChaRMe では、カルテのように初めて顧客とアポイントを取ったところから直前の対応までの履歴情報を細かく管理できます。それらの情報を営業部門の担当者が共有することにより、前任者が顧客に対して注意していたことや営業のコツ等を簡単に引き継げますので、たとえ担当者が変わっても、質を落とすことなく顧客対応できます。

これは、苦労して獲得した大切な顧客と長くお付き合いする上で欠かせないことの1つですね。

お試しあれ！

今日のポイント

顧客と長く付き合う秘訣は、情報を確実に継承することも1つ。



ChaRMe 機能紹介

- 顧客一覧 … 顧客の氏名、会社名、部門名、訪問先、連絡先等の情報を検索し、新しく担当する顧客情報を事前に確認しておきます。
- 顧客履歴一覧 … 前任者が対応してきた履歴を確認し、その顧客の職種や業務内容について注意すべきポイントや顧客へのアプローチのコツ等を事前に抑えておきます。