

組織活性化プログラム V 『ベネフィットカスタマー』“顧客の利益創出”

ベネフィット・カスタマーとは、

一人ひとりのお客様の潜在的なニーズを引き出し、新たな価値を創出しお客様に利益をもたらすことです。

【対象】商品力、便利性、価格では劣らないものの販売が思うように伸びず、ありきたりの接客から脱被できずに苦しんでいる企業向けです。

【特徴】一人ひとりのお客様に寄り添い、「こんなものが欲しかった」という潜在的なニーズを引き出せる「人」がたくさんいる企業になります。

【期間】約1年で浸透させていきます。

実施内容

1. おもてなしマイスターの選任

- ・地域の顧客に商品の良さを広げる人
- ・地域の従業員へ価値トークの輪を広げる人

2. 価値トークの輪を広げる

- ・お客様の潜在的なニーズを引き出し、価値を提供する会話

経産省創設「おもてなしスキルスタンダード」を取得し、**おもてなしマイスター**として活動していただきます。
組織の規模に応じ、選任者数を決定します。

価値トークの例（食品スーパーの例）

お客様：「このだし汁はどれくらい入っているの？」

店員A：「600ml入りです」（並トーク）

店員B：「約20杯分でご家族4人なら5日間楽しめますよ！」



3. 事例共有会の開催

- ・おもてなしマイスター事例共有会の実施
- ・全社的な事例発表会の開催
- ・表彰制度の実施

◆おもてなしマイスター選抜 ◆おもてなしスキルスタンダード認証研修会の開催 ◆地域内活動 ◆価値トーク事例共有会 ◆事例発表会の開催 ◆CSの向上 ◆業績向上

◆上記はあくまで参考例です。企業様の要望によりアレンジが可能です。

◆事業所数や、事業展開地域は問いませんが、全社での取り組みをおすすめします。基本的にはプロジェクトを発足して進めます。

◆経済産業省創設「おもてなしスキルスタンダード」認証研修会は、当社在籍の認定講師が担当します。

