

顧客訪問活動ハンドブック

Clean & Powerful



一般社団法人 茨城県高圧ガス保安協会

はじめに

LPガスを取り巻く環境が激変している中で、LPガス販売事業者も今までの商売のやり方を見直し、未来戦略を描かなければ生き残れない時代になっています。

当協会LPガス関係部会におきましては、今後、LPガスがそして個々の販売事業者が生き残っていくためには、先ずは、顧客密着というLPガス販売業の原点に立ち返り、顧客訪問活動を徹底することが最も効果的で大きな武器になるとの考えから、『顧客訪問活動の促進・強化』を今年度の重点方針に掲げ、一大運動として展開していくことになりました。

本書は、この取り組みを進めるに当たって何らかの手引書のようなものが必要ではないかとの思いから、私どもワーキングチームにおいて、顧客訪問活動を行う際に役立つ基礎的な知識やノウハウを一元的に集約して作成したものです。

参考図書は分野別にはありますが、顧客訪問に役立つ基礎的な知識を網羅的に一冊にまとめた図書はかつて無かったように思います。そのため、一冊の本にまとめられたものがあれば便利で役に立つのではないかという考えが、本書作成の動機です。

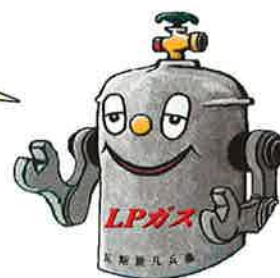
事例や図表をできるだけ多く取り入れることに努め、顧客訪問活動の初心者や新入社員向けの教材としても使えるよう分かりやすく、尚且つ、ベテランが読んでも十分参考になるよう創意工夫をしたつもりです。

本書を読まれた皆さんが顧客訪問活動に積極的に取り組み、理想的な販売店に一步でも近づいていただければ、このうえない幸せです。

平成 24 年 3 月

LPガス経営改善ワーキングチーム

僕の名前は瓦斯屋凡兵衛。
ナビゲーター役を務めさせていただきます。
ご一緒に顧客密着について考えてまいりましょう。



【当デザインの製作・提供】
㈱山田燃料設備社長
山田庄一さん（結城支部）

目次

はじめに

第1章 顧客訪問活動を徹底する意義

- ① LPガスを取り巻く環境の変化 4
- ② 意識改革の重要性 5
- ③ 本当の敵を見失わないこと 7
- ④ LPガス販売業の原点は顧客密着 8
- ⑤ 大震災による大きなチャンスをもものにする 10

第2章 お客様から選ばれる店となるためには

- ① 価格以外の価値で選ばれるお店を目指す 11
- ② 感激、感動あるサービス提供に努める 13
- ③ お客様と絆（信頼関係）を結ぶ 13

第3章 顧客訪問に当たっての心構え

- ① まずは、身だしなみに注意を 15
- ② あいさつ、言葉づかいは丁寧に 15
- ③ ガスのプロ（ガスマン）としての自覚を持つ 16
- ④ 料金に関する質問に答えられる準備を 17
- ⑤ 保安業務を通してお客様に正しい知識を伝えよう 18
- ⑥ LPガスの良さをもっとお客様にPRしよう 19
- ⑦ お客様の心を動かす提案をしよう 20
- ⑧ 大震災後の今だからこそやらなければならないこと 21

第4章 お客様との絆（信頼関係）を結ぶための実践的ノウハウ

【ステップ1】お客様との絆を結ぶには

- ① お客様のことをよく知ろう 23
- ② お客様に自分のことを知ってもらおう 23
- ③ お客様とコンタクトをとり続けよう 24
- ④ お客様の立場に立ったサービスを提供しよう 25
- ⑤ 器具の修理をしてあげよう 25

【ステップ2】お客様との絆を育むためのしくみとは

- ① お客様の記憶に残る名刺をつくってみよう 27
- ② あなたの想いと会社を紹介するチラシや小冊子をつくってみよう 27
- ③ 商品を購入いただいた際にはお礼状を出そう 29

【ステップ3】お客様との絆を更に深めるためには

- ① 徹底したサービスでお客様に感激を与えよう 30
- ② お店のファンづくりにはプレゼントも効果的 30
- ③ お客様との絆を深める究極とは心をつかむこと 31

第5章 顧客訪問での営業ノウハウ

- ① 営業とは自分を売ること 34
- ② 話法（プレゼンテーション技法）を磨く 35
- ③ 話すセールスから聞くセールスへ 35
- ④ 接点強化の最終目的は需要拡大 37

⑤ 男性には理性に、女性には感性に訴える	37
⑥ 顧客訪問の結果を管理台帳に記録しておく	39
⑦ お客様を絞り込む	39
⑧ ターゲットは団塊の世代	40
第6章 こんなときどうする (Q & A)	
Q 1 門前払いを攻略するには?	42
Q 2 オール電化切り替えへの対応策は?	43
Q 3 大手同業者に対抗するには?	45
Q 4 安売りしなくても売れる方法は?	46
Q 5 お客様の価格不振を払拭するには?	46
Q 6 同業者の悪質な営業への対策は?	47
Q 7 ガス料金が高いと言われたら?	49
Q 8 勝ち残る商法とは?	51
Q 9 古いガス機器を買い換えてもらうには?	52
Q 10 調理器具における電気とガスの長所・短所は?	53
Q 11 給湯設備における電気と灯油およびガスの長所・短所は?	55
第7章 いまさら聞けない基礎知識	
① 低炭素社会へ向けた動向	59
② 国が目指すエネルギーの在り方	60
③ エネルギー政策におけるLPガスの位置付け	61
④ LPガスの基礎知識	62
⑤ LPガスの保安と安全について	65
⑥ LPガスの特徴と強みとは	66
⑦ オール電化の問題点とは	67
⑧ オール電化料金とは	69
⑨ エネルギーのベストミックスとは	69
⑩ 拡販すべきLPガス省エネ機器	70
⑪ コージェネレーションとは	74
⑫ W発電のメリットとは	75
⑬ LPガスの料金と価格	77
⑭ 原料費調整制度とは	78
⑮ シェールガスとは	79
第8章 わが社の取り組み—顧客接点の強化に意欲的な販売店から学ぶ—	80
参考その1 『茨城県における市町村別将来人口および指数』	93
参考その2 『会員事業者の声』	94
さらに学習を深めるために (参考図書)	95