

CSS niTE

in SAPPORO

VOL.5

すぐに活用できるWebコミュニケーション
～いまWeb専門会社に求められていること～

株式会社クロスメディアエージェント
川手 貴絵

簡単に自己紹介



川手 貴絵

(かわて きえ)

株式会社クロスメディアエージェント
執行役員・統括責任者

Webサイト営業・企画・制作
人材育成コンサルティング
経営コンサルティング
IT飲み会札幌主催

I ♥ II

次回開催日は10月
を予定しています。

新会社設立のご報告

株式会社 Felixeed
フェリクシード

今日お話すること

お客様それぞれに合ったコミュニケーションツールの選択

だれにでもすぐに行えるお客様を安心させる3つの方法

お客様ポイントを毎回貯金しよう

まとめ

質疑応答

お客様それぞれに合った
コミュニケーションツールの選択

▼メールを送ったあとに電話をかける

意外とやっているでやっていない電話がけ。

これだけでお客様への連絡がつきやすくなりやりとりの効率が上がります。

▼FAXも大切なコミュニケーション方法

パソコンが苦手なお客様には印刷した紙にわかりやすく書き込んでFAXする。その後に電話しながら打ち合わせ。

▼facebookをはじめてみたいお客さまにはグループ作成して共有する

SNSを利用してみたいがやり方がわからないお客様へは制作のやりとり自体をfacebookで行う。納品する頃にはすっかり覚えている。

▼チャットワーク

こちらもfacebook同様にレクチャーを行いできるまで一緒にやる。

▼会社へ来てもらえるような環境作り

お伺いする打ち合わせは時間がかかり非効率的なのでできるかぎり会社へきてもらうようにする。

だれにでもすぐに行ける
お客様を安心させる3つの方法

はじめに。。。。。

話が得意ではない人でも大丈夫です。

①お客様が今の自分を見て
不安にならないか

▼どんなときでも笑顔で落ち着いていよう

困難な事態になったとしても出来る限り落ち着いて対処する。

大きなトラブルは最小限に、小さなトラブルはそれ以上に小さくするように心がける。

お客様を安心させることがより距離が近くなるコツです。

▼トラブルがあったときこそ視野を広くする

人間は焦ると視野が狭くなる傾向がありますが、そんなときこそできるだけ離れた所から客観的に物事を判断することで解決策が見つかります。

▼わからないことは宿題にさせてもらう

その場で何でも応えることだけが良いこととは限らない。

自分がわからなくても会社に戻れば詳しい人がいるということを伝えることもお客様を安心させる方法です。

②お客様を否定しない

▼仕様変更などでお客さまから意見をいただいたとき
お客様にも意図があつてのことなので一緒に考えることが安心につながります。
ともに考えていきましょう。ということを伝える。

▼感情のスイッチを入れない
案件のやりとりをしていると様々なことが起きてきます。
どんなときでも感情のスイッチをOFFにしておくと落ち着いて対応ができます。

③とりあえず聞いてみる

お客様ポイントを毎回貯金しよう

▼ 普段の対応が大切

受注をいただいたときだけでなく普段からの気遣いや心がけがいざというときに役に立つのです。
常にだれかが見えています。

▼ お客様の心を掴むこと

エンターテイナーのようにお客様を楽しませることができますか？
表情を見て、提案することが大切です。

▼ 値引をしない

安くしないことで、お客様への信頼に繋がります。

▼ + α を考えられるか

お客様から言われたこと以外のことをいかに考えられるか。
先に気付いてあげることができるか。

まとめ

最初から最後まで
おもてなしの心を忘れずに

コミュニケーション能力 = 売上

- ▼高くするも安くするも自分次第
コミュニケーション能力次第で価値が変わる。
- ▼黒字なるか赤字になるかも自分次第
どれだけスムーズに公開まで進める事ができるか。
少しでも早く納品できれば黒字。少しでも遅くなれば赤字となる。
- ▼費用は前金で
お客様に前金でと言えることもコミュニケーション能力のひとつです。

質疑応答

ご清聴ありがとうございました