

セミナー企画書

岡本文宏 メンタルチャージ ISC 研究所

電話 078-763-8151 ・ 090-5961-0138

E メール okamoto@cvsfc.com

【タイトル】

“ここでずっと買い続けたい！” と思う優良リピーター創出の具体策
～狭小商圏でリピート客を量産するには?～

【対象】

- 費用を掛けて集客しても利用は一度のみでリピート購入してくれないと嘆いている方
- 新聞折り込み、既存客に DM を配布しても反応がなく困っている方
- お客のニーズを聞き、品揃え、サービスを強化するも、再利用されずお悩みの方

【セミナー参加メリット】

- 客単価の高い優良リピーターを生み出し続けるノウハウが手に入る。
- 集客のために無駄なお金と時間、労力を費やさなくてよくなる。
- 優良リピーターの創出に成功している会社、店の具体事例を知ることができる。

【コンセプト・概要】

収益を拡大し、経営を安定させるためにはリピーターの確保は必須です。ただ、それを実現するべく行動している企業は少数派。実際、再購入を促すために行われている販促活動といえば、年に数回の値引きセールのお知らせだけという場合が多い。これでは、収益の継続的な拡大、安定化は困難となって当然です。長期化する不況の中でも確実に成長し続けるためには、あなたから毎月、毎週、毎日購入してくれる優良リピーターの創出が不可欠となります。

講師がかつて 7 年間経営していたセブンイレブンは半径 500 メートルという狭小商圏の中で、1 日 1000 人を超えるお客に商品を毎日売り続けるというビジネスモデルを展開しています。そこに来店するお客の実に 9 割が近隣に住むリピーターです。つまり、業界 NO.1 企業のセブンイレブンは、毎日 1000 人近くのリピーターを作り続けているともいえます。その現場で行われている施策は企業におけるリピーター創造における基本となるべきことばかり。業種を問わず応用、活用が可能です。そこで、講師が FC 経営者としてリピーターを量産してきた実践ノウハウを本セミナーでは詳しくお伝えします。さらに、述べ 130 社の経営者とのコーチングを通して収集した“無駄なお金と時間を掛けずに誰にでも簡単にできるリピーター創出のノウハウ”を、具体事例を交え詳細にお伝えいたします。

【セミナー内容】

1. なぜ、「また来ます！」と笑顔で帰ったお客が二度と戻ってこないのか？

- (1) お客の言葉を信じてはいけない
- (2) お客は1日で7割のことを忘れる。
- (3) 半径500メートルの狭小商圏で日本一の収益力を生み出す仕掛けとは？

2. 「また買いたい」と思わせるための黄金律

- (1) 顧客のことを寝ても覚めても考え続けているか？～ワーク：顧客マネジメントチェックシート～
- (2) 顧客の声を聴き過ぎていないか？
- (3) 顧客に思いを伝える手段を持っているか？
- (4) 顧客を飽きさせないためにやり続けていることはあるか？

3. 「誰を、いつ、どうやって」リピートさせるべきか？

- (1) 全てのお客をリピートさせようとしていないか？～狭小商圏でもお客を絞ると上手くいく
- (2) ターゲットを決め打ちする“ナンパ男”流でリピートさせる
- (3) “えこひいき”してでもリピートさせる～ワーク：VIP客を喜ばせるアイデア出し～

5. 従業員は高単価リピーター創出の鍵となる

- (1) 従業員は無料の広告塔だと位置づけよう
- (2) 従業員は情報部員として活動させよう
- (3) 従業員がリピーター作りの主役だと意識させよう

4. お客が“嫌でもリピートせざるを得なくなる”必殺技

- (1) 狭小商圏だからこそ使える無料WEBツールでリピートさせる技
- (2) 新ポイントカードシステムでリピートさせる技
- (3) テーマパークとJリーグをお手本にするリピート技
- (4) 昭和の知恵でリピート客を増やす技
- (5) 海外ドラマを借り続ける顧客心理を活用する技
- (6) 店の中に図書館を作る

6. まとめ～「ここでずっと買い続けたい」と思わせるためにやるべきこと

所要時間 90分～120分程度（ご要望時間に調整可能）

参加特典 セミナーで使用したパワーポイントスライド（PDF）を希望者に進呈