

～電話 CV を上げる虎の巻～

①用途や要望をきちんとヒアリング

研美社で働く人と違い、一般のお客様はカード素人という前提を忘れずにきちんと何がしたいのかを聞き出してあげましょう。

- ・高級感のあるカードを作りたい
- ・会員カードを作りたい
- ・診察券を作りたいんですが…

デザインイメージなどを聞いて

こちらから素材提案など出来れば、good です。

②枚数を聞くのを忘れずに

枚数により提案する印刷方法等も変わってくるので大事なポイントです。

③最後に納期も必ず聞きましょう

そもそも納期が合わないならば、残念ですがご縁がないお客様もいます。忘れずに聞きましょう。

おまけ

大口案件であれば

予算感 / アイミツの有無 / エンドとの距離 / デザインがすでにあるかどうか

あとは臨機応変に・・・

引き合いフォローのタイミング

①サンプル・見積を送った翌日

ここで一度フォローを入れると良いですね。

ヒアリング内容としては、予算感はどうだったか。ここで白黒つく場合もあります。

②最終連絡から 2 週間くらい

頻繁に連絡を入れすぎるのは NG 催促しても物事は動きません。

私の体感ですが、2～3 週間くらいでの連絡がベスト

残念ながら他へ決まっているかもしれませんが、

それも含め、結果をヒアリングして次にいかせるし、白黒もつけられます。

③納期を聞いていた場合はその案件の入稿リミット 2 日前

リミット日当日に催促してもバタバタするので 2 営業日前くらいがおすすめ。

ここでも動かなければ失注扱いですね。