

顧客管理のかんたん活用ツール「フィデア製CRM」のご紹介

1 CRM(Customer Relationship Management)



CRMとは、顧客の購買履歴だけでなく、苦情や意見なども含め、顧客と企業とのあらゆる接点での情報を統合管理する経営手法。全社で一貫した顧客対応ができるよう、コンピューターシステムを活用して情報の管理や分析を行う。

三つのポイント

- 顧客管理・商談管理の徹底
- 一般社員から社長までの全社員による顧客情報の共有
- 情報伝達のスピードアップとデジタル保存(ペーパーレス)



効果 お客様との繋がりを深める ⇒ お客様からの信頼 ⇒ 売上アップ

2 従来のお客様情報管理・日報管理の悩み



顧客情報が分散していて正しい情報が見つからない。

顧客管理システムは高額で担当者の入力作業も大変。

商談の進捗が把握できない。引継ぎ等で経緯の把握が困難。



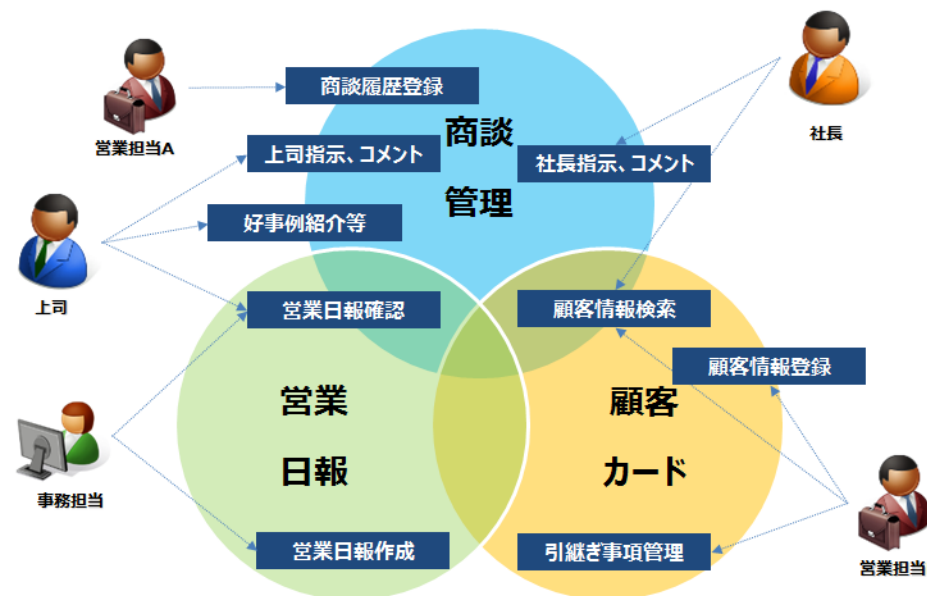
営業日報作成の負担が大きく上司への報告が遅くなる。

営業担当者が不在のとき問い合わせに対応できない。

3 フィデア製CRMで出来ること



全社員の確実な情報共有・営業活動が推進出来ます。



4 顧客情報の蓄積や商談管理は企業の財産です



顧客管理・日報管理は「フィデア製CRM」で容易に！

- 特長 1** 顧客情報を集約して一元管理します。各担当者が入力した情報は即時反映されますので、いつでも最新の情報が検索できます。
- 特長 2** 営業日報は自動的に当日の商談履歴と紐づきますので、必要最低限の入力で素早く作成できます。
- 特長 3** 顧客情報と併せて商談履歴を全担当者で共有できますので、他店に来店したお客様にもスムーズな対応が可能です。商談履歴にはお客様との大事な約束日や記念日を担当者に気付かせるアラームを設定することもできます。(アラーム情報〇件)
- 特長 4** お客様との商談管理が容易となり、上司や社長の指示も遅延なく伝わりますので、社内指示を迅速かつ効率的に行うことができます。(上司コメント〇件) ビッグな商談成果や参考事例を全社員にお知らせする機能もあります。(全社共有情報〇件)
- 特長 5** 入力画面や入力方法も、シンプル構成を実現、誰でもストレスなく迷うことなく入力可能なシステムを安価で提供いたします。