

スクール運営の達人 テクニック集

テーマ	顧客管理	No.1
タイトル	休会の事情を正確に伺い、適切に対応しましょう。	
(課題)		
<p>「休会したいんだけど」といわれすぐに手続きをしてしまう。 「一度休会したんだけど、もうダメ？」と言われ、利用規約での対応を説明してしまう。 「忙しいからやめようと思う」という方に、性急に休会を進めてしまう。 休会があげて来月から引落が再開になる方に、特に連絡をしない。 申し出は2カ月前という利用規約の文面をあらゆる状況で画一的に適用している。</p>		
(考え方)		
<p>せっかく勉強しているのに休会なさるのは残念なことです。 まず休会をご希望になった理由をできるかぎり伺いましょう。 多忙、勤務状況の変化、体調不良等、ご自身の事情によるものか。ご家族の事情か。 自分をお客様と同じ境遇において考えてみるのが欠かせません。</p> <p>また「退会」でなく「休会」をお選びいただくほうが、お客様にとって得か、便利か考えます。 退会のご相談を先延ばしにするための「とりあえず休会」や、ご自身やご親族が深刻な疾病を抱え、 先の見通しが全く立たないにも関わらず安易にお勧めする「おためごかしな休会」を行う必要はありません。 せっかく築き上げてきたお客様との信頼関係を失わない、誠意のある提案を心がけましょう。</p> <p>可能な限り正確な事情をお話しいただき、悩みを共有してさしあげる。 金銭的な得や近視眼的な利益にとらわれず、目の前のお客様に最適なご提案を考える。 規則やマニュアルは大切ですが、インストラクターとお客様が築き上げた信頼関係は何よりも大切です。</p> <p>なお、信頼が失われ、ご不満がたまった結果としての休会、退会は全く別の問題です。 こうした申し出を受けるずっと前に気づいていなければならない性質のものであって、 顧客満足度の低いお客様が去るのを止める方策は存在しません。</p>		
(行動例)		
<ul style="list-style-type: none"> ・学業継続が困難な方には気持ちよくご退会を選んでいただき、退会後の連絡を定期的実施しましょう。 ・重々納得できる事情のある休会は、1回限り、6ヶ月以内という規約を拡大解釈して運用しましょう。 ・休会后、復帰する月の前には必ずご連絡をいれ、ご様子を伺い、引き落とし再開のお断りをしましょう。 <p>教室に不満がなければ、休会、退会した方からいただいた信頼は持続できます。ロコミも誘発します。 お客様に立った「おもてなし」「サービス」を常に提供しましょう。</p>		