

## 顧客満足と収益を最大化させる仕組みづくり

### <戦略1>価値を売る時代に外せない「ミッションマーケティング」メソッドとは

- ・9割の店舗では本当の顧客満足を理解できていない
- ・ターゲットを絞り込むことの2つのメリット
- ・価値を売る時代の顧客満足を明確にする8つのポイント

### <戦略2>ミッションを判断基準にして付加価値を上げる商品の磨き込み

- ・高収益を生み出す商品の魅力の引き立て方
- ・顧客の真のニーズを理解することで商品はドンドン絞り込まれる
- ・良い商品を提供していても伝え方が悪ければお客様には伝わらない

### <戦略3>誰がやっても顧客満足の急所を外さない顧客接点戦略

- ・お客様が喜ぶサービスと怒らせるサービスとは
- ・アルバイトスタッフが即戦略化するサービスの標準化
- ・ほとんどの人が気づいていないチームワークを乱す本当の理由

### <戦略4>ミッションをデザインで表現してファンを引きつける

- ・リピーター育成のために絶対外せない知名度を上げ続ける仕掛けとは
- ・売上を10倍に上げた、消費者が共感するストーリー戦略
- ・圧倒的ファンを生み出した、居酒屋の世界観とは

### <戦略5>9割は知らないスタッフを本気にさせる仕組みづくりのポイント

- ・9割の人が知らない仕組みづくりの4つの手順
- ・スタッフのモチベーションを上げ続けるゴールデンサークル
- ・知らないと成長できないブラックボックスの発見