

ＬＰガス販売店「お客様密着マニュアル」有償注文について

当協会では、青年委員会が中心となり、「お客様密着マニュアル」を作成しました。

本冊子は、供給者ではなくお客様目線で物事を考えるための「自己分析チェックシート」をはじめ、商売の原点であるお客様との接点強化を図るための具体的方策、また、競合エネルギー（電気・都市ガスなど）対策、移動したお客様が戻ってきた具体的事例などを紹介した実践マニュアルです。

「需要開発推進運動」の一環としてご活用いただくために、本冊子を有償販売いたしております。

については、ご要望の向きは、別添申込書に必要事項をご記入の上、当協会までＦＡＸにてご注文くださるようお願いいたします。

記

1. 名 称 「お客様を1件も（！？）失わない」ための
ＬＰガス販売店のお客様密着マニュアル
 2. 仕 様 Ａ４版 本文１０４ページ ４色フルカラー
 3. 販売価格 １冊：６００円（税込） 梱包・送料別途
3. 本冊子の構成
- お客様を失わないための実践活用計画シート
 - お客様を増やすための実践活用計画シート

以上

(一社)全国LPガス協会 新刊図書のご案内

新刊

お客様を 1件も(!?) 失わない ために

本書は、全国に22,000社あるLPガス販売店のうち、圧倒的多数を占める中小店に向けて、どうしたら現在のお客様数を1件も失わないようにできるか、また増やせるか、その具体的な対策を紹介した実践書です。

前編となる「LPガスの良さを1分で伝える」(2008年3月発刊)がオール電化対策に特化していたのに対し、本書は「お客様を失わない対策」から「お客様を増やす対策」までを、段階的・具体的に紹介しています。

これにより、「お客様に自店とLPガスの良さを伝える」ことをスタートラインに、「守り」から「攻め」へと転じるお店づくりを応援するマニュアルになっています。

～LPガス販売店のお客様密着マニュアル～

資料の掲載

本書には、多くの具体例や資料を採り入れてあります。重要なものについてはCHECKを付けて、そのポイントを紹介しています。

WEBとの連携

本書はWEBとも連携しています。CLICKについては、本書で割愛したり概要のみ紹介した資料などを、WEB版で閲覧できます。

「実践活動計画シート」

巻頭に「実践活動計画シート」を載せて、対策活動をまとめてあります。巻末には、自店の日常の取り組みがどう徹底できているかを確認するための「自己分析チェックシート」と、LPガス販売店が取り組むべき業務や計画の“全体像”をまとめた「自己診断チェックシート」を収録しております。



本冊子の構成

- ・お客様を失わないための実践活用計画シート
- ・お客様を増やすために実践活用計画シート
- 1 自店とLPガスの良さを1分で伝える**
 - ・まず、自店とLPガスの良さを伝えよう
- 2 転換・切り替え意向をうかがったら**
 - ・オール電化の弱点はこんなにある
 - ・都市ガスの大きな弱点は災害時の復旧が遅いこと
 - ・セールストークに騙されるな
- 3 こうして継続供給に戻った**
 - ・電力供給不安で、奪回の好機が到来!!
 - ・災害に強いLPガスの利点を活かせ
 - ・対策の基本は、お客様視点と事前の備え

4 お客様を失わないための取り組み

- ・お客様と進んで会い、対話しよう
- ・お客様情報を「共有化・見える化」する
- ・人づくりはボトムアップにつながる
- ・「生涯顧客化」を目指し暮らしの主治医になろう
- ・お客様との“双方向型販売店”になろう
- ・LPガス料金に一段の努力・工夫を

5 お客様を増やすための取り組み

- ・まずは自店のお客様候補にアプローチを
- ・業務用はLPガスの強みが活かせませす
- ・都市ガス圏内の公共施設は普段からLPガス利用を
- ・LPガスをメジャーにしよう

6 できることから始めよう!!

- ・自己分析チェックシート
(基本業務+販売拡大、業務全般)

定価 600円(税込) 梱包・送料は別途実費
A4判 本文104ページ オールカラー

送信先
全国LPガス協会

FAX 03-3593-3700

下欄の『書籍用購入申込書』に必要事項をご記入の上、上記のFAXにてご注文ください。

書籍用購入申込書

注文日：平成 年 月 日

会社名			
所属部署			
ふりがな			
ご担当者名			
連絡先(御会社)	〒 — 住所		
	電話番号 ()	FAX 番号	
マニュアル送付先	〒 — 住所		
	電話番号 ()		

注文内容	注文数
『「お客様を1件も(!?)失わない」ために』 ～LPガス販売店のお客様密着マニュアル～ 定価：600円(税込)	冊
梱包・送料	1冊～5冊 672円(税込) 6冊～40冊 756円(税込) [沖縄分] 1冊～5冊 2,037円(税込) 6冊～40冊 2,121円(税込)

※請求支払 マニュアル冊数+梱包・送料代をご注文者あての一括請求となります。
請求書到着後、当協会への「振り込み」となります。

お問い合わせ先

一般社団法人全国LPガス協会 事業推進部

〒105-0004 東京都港区新橋1-18-6 共栄火災ビル7階

電話 03-3593-3500 FAX 03-3593-3700