

電話セールスのご提案

2023年9月17日版

プロのセールススタッフが中止顧客へ電話を入れ、中止となった真の理由を聞き出し、再契約を促します。

当社が目指すのは、単なる再契約ではなく、商品の良さを理解し、長く続けて頂くことです。宅配を中止したことには、何らかの理由があります。その真の理由を特定せずに再契約を交わしても、落本率を高くするだけです。この機会に販売店様の改善点が見つかるかもしれません。

中止顧客への電話セールスプラン *2種類ご用意しています。

① 2週間体験型

販売店様にて、受箱のお届け、配達、契約に至らなかった場合は受箱の回収があります。

② 完全お任せ型

セールススタッフが、通常の訪問セールスと同じように全ての作業を実施します。

★ いずれも成功報酬のみです。他社と違いアポイントを取っただけで請求が発生することはありません！

2週間体験型のセールス

【セールスの流れ】

1. どのような事情で中止となったのか聞き取りをします。
2. 現在、ライバル商品を利用しているか？以前は何を何本取っていたか？聞き取りをします。
3. 必要なら謝罪し、改善策を提示します。
4. 2週間の無料体験を勧めます。
5. 配達初日に受箱と指定の挨拶状、素材チラシ、商品をお届けください。
担当のセールススタッフからお客様に、配達初日、玄関前に受箱と商品を置かせていただき、案内書類を受箱かポストにお入れすることをあらかじめ伝えておきます。
※下見を兼ねて事前に配達員さんが箱置きに行く場合はお知らせください。
※中止となった理由によっては、謝罪を兼ねて訪問して頂くことをご相談する場合があります。
6. 初回配達の日後2,3日後、加えて2週間目に入ってからクロージングの電話を入れます。
7. 2週間体験終了後に担当のセールススタッフより販売店様へ「再契約」か「不成約」かをご連絡いたします。
※お客様と連絡が取れない場合など、すぐにクロージングが終了しないときには「保留」のご連絡をいたします。「不成約」のご連絡をするまでは受箱の回収をお待ちください。

販売店様にて

【価格】

- 2週間体験型：1本／10,500円（税別）
別途、2週間体験分のサンプル費用、本契約時のお豆腐2丁をご負担頂きます。
- 完全お任せ型：1本／11,900円（税別）
契約時には2週間サービスを付けさせていただきます。

【継続率】

一般的には、中止顧客は復活しても再び中止する傾向があります。

弊社のセールス手法は、下記の工夫をすることにより、高い継続率を目指します。

○ 前回中止となった真の理由を聞き出すことに努めます。

配達方法、支払い方法、電話対応に問題がある場合、改善しなければ、同じ理由で解約となります。

○ 商品の詳しい説明と期待できる効能を説明し、目的を持った活用方法をご提案します。

受箱を届ける際に、挨拶ファイルセットを持参して頂きます。

○ 継続率を高めるプレゼントチラシを準備します。

※販売店様が希望する場合のみ

1 カ月以内に中止となった場合、フォローセールスをします。

【合意して頂きたい事項】

- ・ 通常と同じ配達方法で2週間配達して頂くこと
- ・ 配達初日に受箱、総合カタログ、挨拶ファイルセットをお客様宅に届けて頂くこと
その際にお客様との接触はお控えください
- ・ 中止顧客リストに1年以内にアプローチしたものは含めない（新商品が発売した場合を除く）
- ・ 2週間体験中のお客様から電話が入った際には、速やかに担当者へ連絡を入れること

【ご提出頂くもの】

- ・ 申込表
- ・ 中止顧客リスト（CSV か Excel データで提出してください）
- ・ 住所ごとの配達コース（曜日、朝配 or 昼配）が分かる一覧表
- ・ 価格表（総合カタログの価格表のスキャンか写真）

【挨拶状】

弊社にてフォーマットデータを作成します。

お使いのパソコンで、お客様名、スタート日、配達時間、本数を記入し、印刷してください。

パソコンをお使いでない場合、印刷したものをお送りしますので、手書きで記載してください。

【チラシ】

弊社より必要な素材・単品チラシをセットにして郵送します。必ず受箱と共にお届けください。

カルダスヨーグルト：S143（S144）、3169

カラダ強くする（のむ）ヨーグルト：S083、S013、S084、22

楽歩習慣：S135

スプロティ：S153

完全お任せ型のセールス

【セールスの流れ】

1. どのような事情で中止となったのか聞き取りをします。
2. 現在、ライバル商品を利用しているか？以前は何を何本取っていたか？聞き取りをします。
3. 必要なら謝罪し、改善策を提示します。
4. サンプルのお試しをお勧めします。
5. スタッフがお客様のお宅にサンプルとカタログを持参します。
留守だった場合には、受箱を玄関前に置いていきます。(事前に了承を頂きます)
6. 2, 3日後に電話もしくはお客様宅を訪問し、再開をお勧めします。
7. 再開となるのであれば、契約書を提出します。再開しなかった場合、受箱を回収してきます。

【価格】

●初回準備手数料 不要

●1日1本/11,900円(税別)

訪問セールスの派遣中にお任せいただく場合は、訪問セールスの獲得として成績を報告します。

1カ月以内に中止した場合は、成績としてカウントしません。

【スタート前に必要な打ち合わせ】

エリアマネージャーが実際にセールスするスタッフが事前に打ち合わせのため訪問させていただきます。

- ・中止顧客リスト(CSVかExcelデータで提出してください)をご用意ください。
- ・配達コース、集金方法の情報提供、サンプルの準備、カタログ、契約書の受け渡しなど

2つのプランの違い

【2週間体験型】

2週間のお試し期間中に、お客様との連絡を取り合い、お客様に最適な配達方法、商品をお勧めします。受箱を回収することなく、そのまま継続に至ることを目指します。

価格は1本10,500円と安いものの、販売店様にて箱置き、顧客の入力、配達員への案内、2週間分の商品代、配達経費、契約に至らなかった際の受箱の回収などが必要となります。

【完全お任せ型】

価格は1本11,900円となりますが、手間が一切かかりません。しかし、スタッフが通える範囲の場所に住んでいない場合は、お受けすることができません。

訪問セールスに限りなく近く、スタッフが何種類かのサンプルを持参してお客様宅を訪問し、お客様に合わせたセールスをします。2, 3日後に電話か訪問でクロージングしますので、結論が早く出ます。

トータルの費用で計算すると、「2週間体験型」と大きく変わることはありません。

契約率の違い

【2週間体験型】

	5月		6月		7月		8月	
	本数	件数	本数	件数	本数	件数	本数	件数
サンプル数	98		81		150		55	
千葉	109	26	84	20	325	54	108	18
東京			11	2			52	8
神奈川	7	1	11	2				
関越								
東海	94	17	73	16	97	17	61	14
札幌								
九州								
合計	210	44	179	40	422	71	221	40
契約率	44.90%		49.38%		47.33%		72.73%	
1件平均本数	4.8		4.5		5.9		5.5	

セールス担当者がお客様にお会いすることはありません。電話で相手の関心事、過去に中止した理由を聞き出します。お任せ型に比べ、獲得数は少なくなるものの契約率は高くなります。

【完全お任せ型】

	5月		6月		7月		8月	
	本数	件数	本数	件数	本数	件数	本数	件数
サンプル数	2372		823		3490		567	
千葉	376	68			571	91	4	1
東京	774	129	127	31	667	97	141	18
神奈川	269	41	123	23	333	55	179	26
関越	712.5	127	199	36	987	152	280	49
東海	1290	216	578	107	2224	355	186	25
札幌	45	11	32	7	47	12	17	7
九州	553	90	158	31	1217	192	108	20
合計	4019.5	682	1217	235	6046	954	915	146
契約率	28.75%		28.55%		27.34%		25.75%	
1件平均本数	5.9		5.2		6.3		6.3	

最初のセールスは、サンプルのお届けを希望してもらえるように軽くします。
お客様宅を訪問し、そこからお客様に合わせたしっかりとしたセールスをします。
様々なものを観察し、視覚に訴えたセールスの方が契約率は高くなるからです。
2週間体験型に比べ契約率は低くなるものの全体の獲得数は多くなります。

Q&A よくある質問

Q. 休眠リストは何年前まで大丈夫でしょうか？

A. 何年前でも大丈夫です。

(名前・電話番号・住所が分かれば、その他の情報がなくても大丈夫です)

Q. 箱置きの際に、絶対にお客様と対面してはいけませんか？

A. そのようなことはありません。

説明が重複したり、お客様から何か言われてしまった際の対応が統一されていないと、後々トラブルになることがありますので、そのようなことを回避したいと考えています。田舎の地区であると、同じ名前が多数あったり、表札が無かったり、お客様のお宅であるかどうかの特定が困難な場所もあるかもしれません。そのような場合は、お客様を呼び出し、間違いないかどうか確認して頂ければと思います。

Q. お客様と対面してしまった場合は？

A. 「先日お電話させて頂いた2週間無料体験です。詳しくはファイル内のご説明書をご覧ください。」
これで十分です。

箱の置き場所の打ち合わせをお願いします。

Q. アポイントから配達開始までの時間はどのくらいありますか？

A. 1週間弱の間隔を空けておきます。

Q. お客様から電話が入ったらどうしたら良いのでしょうか？

A. 「担当者からすぐにご連絡させていただきます」と伝え、弊社担当者へご連絡ください。

Q. 新規客のテレアポも実施してもらえますか？

A. チラシを活用する場合のみ対応させていただきます。※詳細は次のページをご参照ください。
電話リストを使った新規セールスはお断りさせていただきます。

期間限定特別セールス

Q. 瓶商品からの切替セールスを実施できますか？

A. 幾つかの方法で対応可能でございます。

方法1. サンプルお試しを勧める ⇒ サンプルを販売店様が届ける ⇒ クロージング

方法2. 全軒配布後、電話を入れ追加注文、商品切替を提案する

※サンプルと一緒に単品チラシのお届けをお願いします。

切替を勧めるにあたり、値引き、1週間サービスなどが使えると成功率が高まります。

成功報酬は、切替分が通常単価の半額とし、増本分は通常単価となります。

※増本分が1か月以内に減本となった場合は、減本分を返金させていただきます。

新聞店様への推奨プラン：現読客を対象とした電話セールス

現読客へのチラシ配布型のセールス

1. チラシの配布後に、プロのセールススタッフが電話でお客様にアプローチします

新聞の現読客にチラシを配布していただき、その後、弊社のセールススタッフが電話でアプローチします。

- 現読客リストを Excel か CVS などのデータ形式でお送りください。
- 折込用チラシは、弊社にてフォーマットデータをお作りいたします。 作成費 ¥ 5000 (税別) をご負担ください。
- 現読客にチラシを配布していただいてから 1 週間以内にスタッフがお客様に電話でアプローチします。
- サンプル依頼があった場合は、基本的にメールで販売店の担当者様にご連絡致します。

件名：【サンプル配達のお願い】

内容： お客様番号、お名前、ご住所、電話番号、サンプル商品名・数量、
サンプル配達日とお客様のご都合の良い時間帯
その他（お客様のご要望、注意点など）

- 毎日、メールの確認をお忘れのないようお願いします。
- メールをご確認いただいたら、簡単に結構ですので、必ず確認済みのご返信をお送りください。
返信がない場合には、弊社スタッフより、確認のメールや電話を差し上げる場合がございます。

2. 「サンプル商品（5本）」と「総合パンフレット」+「素材チラシ」をご配達ください

- サンプル商品の配達について

受箱回収の手間を省くため、受箱は使わず、配達員様からお客様に直接、商品をお渡しいただけます。
ご不在の場合には受箱に保冷剤、商品、パンフレット+チラシを入れて、玄関前に置いてきてください。
配達員様の印象が大切です。清潔感のある身なりや、爽やかな挨拶を心がけてください。
また食品ですので、タバコや香水の匂いなどはマイナスになり得ますのでご配慮ください。

- サンプル商品（基本セット+ 1本=計5本）について

基本セット（4本）は、

ヨーグルト（カラダ強くするヨーグルトの食べる・のむ各1本+カルダスヨーグルト2本）とさせていただきます。

+ 1本は、お客様に合わせてセールススタッフが決めさせていただきます。

お客様の要望でサンプル商品の内容が変わる場合がありますが、全部で5本までといたします。

- 「総合パンフレット」と「素材チラシ」は事前に下記の3点をご用意ください。

最新の「宅配総合パンフレット」

S084 「3種素材チラシ_2020年」(3本の矢)

S138 「カートカン スプロティチラシ(楽歩習慣掲載版)」

S143 「カルダスヨーグルト単品チラシ」

◆**ご注意：**

配達忘れ、配達日時の間違い、総合パンフレット+素材チラシの入れ忘れがないようご注意ください。

クロージングの際に、セールススタッフがお客様に配達についての確認をしております。

配達ミス（配達忘れ、配達の不手際など）が何度も繰り返され、弊社のセールススタッフが契約を取り損ねてしまっていることが明らかな場合は、営業補償を申し入れる場合があります。

例）10件の配達ミスがあった場合、スタッフの平均的な契約率が2割であれば、2件分の取りこぼしが生じたと判断させていただきます。

※ 1件や2件のミスで問題にすることはありませんのでご安心ください。

3. 担当のセールススタッフがクロージングの結果をご連絡します

● サンプル配達後、基本的に1週間以内にお客様に架電し、クロージングを行い、結果をご連絡いたします。

● **【成約のご連絡】** 契約が決まった場合のご連絡です。**受箱と契約商品**をお客様にご配達ください。

件名： **【成約のご連絡】**

内容： お客様番号、お名前、ご住所、電話番号、契約した商品名・数量、配達開始日
お支払方法、その他（お客様のご要望、注意点など）

● **【不成約のご連絡】** 不成約の場合のご連絡です。

サンプル商品をお届けの際に受箱を置いてきたお客様の場合には、速やかに**受箱の回収**をお願いします。

件名： **【不成約のご連絡】**

内容： お客様番号、お名前、ご住所、電話番号、その他

● **【保留のお願い】** お客様と連絡が取れない場合や、ご返答に通常より時間を要する場合のご連絡です。

件名： **【保留のお願い】**

内容： お客様番号、お名前、ご住所、電話番号、その他（お客様のご事情など）

◆**お客様から連絡があったら：**

お名前と連絡先をご確認いただき、「**改めて担当者からご連絡いたします**」とお客様にお伝えください。

担当のセールススタッフがわかる場合：そのスタッフにメール（急ぎの場合は電話）でご連絡ください。

担当のセールススタッフがわからない場合：弊社の電話セールス責任者にご連絡ください。

件名： **【お客様からの連絡】**

内容： お客様のお名前、ご住所、電話番号、もしわかれば要件をお知らせください。

◆キャンセル・クレームについて：

キャンセルやクレームを弊社のスタッフに直接伝えたりなさらぬようお願いします。

キャンセルは弊社が用意している専用の「**キャンセル報告書**」で支店宛てにご報告ください。

弊社の定める規定に沿って対応させていただきます。

なお、キャンセル報告書は、セールスを担当したスタッフも目を通します。

セールススタッフが不快に感じるようなものや、事実と異なるような記載が多く見受けられた場合などには、スタッフのメンタルの保護のため、お取引を中止させて頂く場合がございます。

※事前に警告はさせていただきます。1度や2度で取引中止にすることはありませんのでご安心ください。

スタッフは敬意を示され、感謝の言葉や気遣いの言葉を頂くと、いつも以上に「販売店様のために頑張ろう！」という気持ちになりますので、どうぞご理解とご協力のほど、よろしく申し上げます。

◆フリーダイヤル申し込みについて：

お客様がフリーダイヤル電話をされると、「森永宅配のキャンペーン専用受け付けです。後ほど、お客様の販売店担当者より折り返し連絡いたします」とのアナウンスが流れ、名前・電話番号をメッセージ録音に残すよう促します。

お客様からのメッセージの録音を弊社の担当者が確認して専用スプレッドシートに情報を記録し、セールススタッフにお客様情報を伝えます。その後、セールススタッフからお客様に架電いたします。

◆インターネットによる web サイトへの申し込みについて：

お客様が web サイトの「新聞購読者様限定 無料サンプルお申し込みページ」からサンプルの依頼をされると、弊社の担当者に通知メールが届きます。

入力された情報を確認して専用スプレッドシートに転記し、セールススタッフにメールでお客様情報を伝えます。

その後、セールススタッフからお客様に架電いたします。