

カリキュラム名		顧客管理
基本情報	ねらい	顧客管理は目的を明確にすることで、より効率的・効果的に行なうことができる
	概要・特徴	①顧客管理の一連の流れを学ぶ☆ ②具体的な顧客の分析手法としてABC分析を理解する
	分野	
	レベル	①. 基礎 2. 標準 3. 応用
	資格	無し
	標準時間	6時間
対象	業種	D建設業 I卸売業、小売業
	フィールド	1. 経営者クラス 2. 管理者クラス ③. リーダークラス ④. 担当者クラス
	経験年数	①. 入社～5年 ②. 6年～10年 3. 11年～20年 4. 21年以上 5. 不問
	受講条件	日頃お客様に接する営業マン・リーダークラスの方

教科名	内 容	時 間
顧客管理の目的	・営業力強化☆ ・回収管理	(1) 時間(00)分
顧客情報の概要	・顧客管理の目的の明確化☆ ・必要顧客情報の項目設定☆ ・必要顧客情報の情報源・収集方法の確認☆ ・必要顧客情報の収集☆ ・収集顧客情報の分析・評価☆ ・収集顧客情報の活用	(1) 時間(00)分
顧客情報の分析	・顧客情報の入手方法☆ ・顧客情報の分析視点☆ ・顧客のABC分析	(2) 時間(00)分
顧客管理の進め方	・顧客カルテの情報内容☆ ・顧客カルテの活用	(2) 時間(00)分

実習・演習内容

名称	内 容	備 品
演習	ABC分析	・パソコン☆ ・プロジェクター
演習	顧客カルテ作成	・パソコン☆ ・プロジェクター