

フォローの目的は、良い印象を長く持続させ、必要な時に一番に思い出してもらえる。  
**留意点: お客様の気持ち(自分がお客様になって有り難いと思うこと)を考えたフォローを。**

### 1 提案・カタログ送付案内

提案は、日頃の会話の中から、お客様のことを考えた提案を  
「お世話になっております。以前にお話を伺った(お客様のことを考えた)中で、〇〇ならお役に立てるのではと思います……。」  
**前提: 必ず、お客様の言葉を引用すること。**

### 2 カタログ・提案書提出

提案書は提案直後、即日、提出。結論から書き出し、その理由を箇条書きで。  
「提案書を送らせて頂きましたが、ご覧頂きましたでしょうか。内容はいかがですか。」  
**前提: 採用の可否に関わらず、お客様の意見(断りの理由など)を素直に聞くこと。**

### 3 提案書再提出、見積書提出

提案書再提出、見積書提出の許可をもらった上で、  
「先日の伺ったお話から、再度、提案書(見積書)を送らせて頂きましたが、」  
**前提: 質問があれば、それに答える形で、それ以外は、やはりお客様の話を聞く姿勢で**

### 4 受注、納品

御礼に徹して。  
「ご注文をありがとうございました。(納品後)ご希望通りで問題はありませんでしたか。」  
**前提: 心からのお礼の言葉と今後の対応を告げる(まだ、開封していない場合も想定)。**

### 5 1か月後

ご使用後の満足度や不満、要望を聞く。  
「ご注文をありがとうございました。ご使用頂きご希望通りでしたか。」  
**前提: 満足度を聞く事により、次の予定や、要望を聞くこと。**