

Best Restaurant



ベスト・レストラン 2006年度版

INDEX

1、外食産業における「お客様」マーケティングとは？

- ・あなたにとって大切なお客様とは誰ですか？
- ・あなたはお客様のことをどれだけ御存知ですか？
- ・あなたは毎月「新規」「再来店」のお客様の区別がきちんと出来ていますか？
- ・お客様がなぜ「お店をご利用」されるかその理由を御存知ですか？
- ・お店の「入口」と「出口」でお客様から「お店に採点」していただくと「それぞれ何点つくか」分かりますか？
- ・今週、「既存のお客様が何組」ご来店あって、「新規のお客様が何組」ご来店あるか想像つきますか？
- ・お客様から「他店の情報」をもらっていますか？

2、外食産業におけるマーケティング情報システムとは？

- ・なぜポイントカードを始めたのですか？
- ・なぜポイントカードをやらないのですか？
- ・お店にとって「上お得意様」の基本的なご利用パターンを「数値」で把握されていますか？
- ・なぜ「売上が上がった」か理解されていますか？
- ・なぜ「売上が下がった」か理解されていますか？
- ・お客様とのコミュニケーション頻度を測定したことがありますか？