

CQ10診断シート

Q1 セールスターゲット(買ってもらいたいお客様)を明確にしていますか？

- 1 明確にしていない
- 2 明確にしている
- 3 明確にしており、売上げアップにつながっている

回 答		
1(0点)	2(10点)	3(20点)

Q2 商品/サービス/会社に『他社とのちがい』がありますか？

- 1 『他社とのちがい』がない
- 2 『他社とのちがい』がある
- 3 売上げアップにつながる『他社とのちがい』がある
『他社とのちがい』例： 品質(壊れにくいなど)・スピード(1日でできますなど)・
サービス・価格・品揃え・信用・実績・従業員など

1(0点)	2(10点)	3(20点)

Q3 引合/見込み客を増やす作戦をたてていますか？

- 1 立てていない
- 2 立てている
- 3 立てており期待どおりの効果がでている

1(0点)	2(10点)	3(20点)

Q4 商談/接客時にお客様の悩み/不満を聞きだしていますか？

- 1 ほとんどの営業・販売員ができていない
- 2 半数の営業・販売員ができています
- 3 全員ができています

1(0点)	2(10点)	3(20点)

Q5 お客様の満足度を把握していますか？

- 1 把握していない
- 2 把握している(例:CSアンケートの実施など)
- 3 把握しており改善につなげ効果がでている

1(0点)	2(10点)	3(20点)

Q6 お客様を紹介してもらう作戦・お客様からリピートをもらう作戦をたてていますか？

- 1 立てていない
- 2 立てている
- 3 立てており期待どおりの効果がでている

1(0点)	2(10点)	3(20点)

Q7 経営トップ・営業/販売幹部が既存のお客様と会話をしていますか？

- 1 上得意客とすら会話をしていない
- 2 会話をしている
- 3 会話をしており改善につなげ効果がでている

1(0点)	2(10点)	3(20点)

Q8 お客様に関する情報(住所・TELなど)を持っていますか？

- 1 持っていない
- 2 持っている
- 3 持っており売上アップのために活用している

1(0点)	2(10点)	3(20点)

Q9 お客様に接している部門(担当者)と他部門(担当者)の間に『カベ』はありませんか？

- 1 『カベ』がある
- 2 『カベ』がない
- 3 『カベ』がなくお客様を向いた改善をしている

1(0点)	2(10点)	3(20点)

Q10 売上アップに携わる従業員の量と質は充実していますか？

- 1 いずれも充実していない
- 2 いずれか一方が充実している
- 3 とともに充実している

1(0点)	2(10点)	3(20点)

合 計	1(0点)	2(10点)	3(20点)
	個	個	個
	点		