

## お客（クライアント）が離れる6つの理由

あなたのビジネスを飛躍的に拡大する為には、あなたのビジネスの価値を皆に知らせることは非常に重要である。しかし、既存顧客が買い続けてくれる事が大前提ではないだろうか。何重にも「うわ塗り」して積み重ねていくことで売上が厚くなっていくのである。もし、今のあなたのビジネスがそうでないとすれば想像してほしい。売上が一巡すれば企業生命が絶たれることは明白である。『(他の人からではなく) あなたから買いたい。』『私の大切な友人をあなたに紹介したい。』と言ってくれるお客様は何人いるだろうか。あなたのビジネスに戦略はあるだろうか？

そこで、思い起こしてほしい、あなたがモノを買う時の事を。あなたがそのお店でモノを買って、「その後も買い続ける場合」と「二度と買う事のない場合」の事を。

### 1. 忘れる

過去に買った事があるが、そのこと自体を忘れてしまっている。どうでもよい存在になっている。そうならない為の方法を考えてみよう。

### 2. 失望する・怒っている

商品・サービスの期待に対する失望・怒りである。お客様に対する対応がまずかったのかもしれない。そういう時は必ず謝罪し、まずい関係のまま取引を終えることを避けるべきである。

### 3. 飽きる

同じものを消費し続けることは、苦痛である。ランチをどこで食べるか迷う時は大概「食べる前から味がわかる」状態になっている時が多い。飽きられない為に新しいコンセプト・商品を打ち出す続けることが出来るか？

### 4. 制覇する

全種類を制覇した場合。常に新しい商品・サービス・情報を提供してお客様をワクワクさせ続ける。

### 5. 優先順位が落ちる

他の店に買いに行っているかもしれません。同業他社の動きをチェックし、自店の優位性を高める必要があります。

### 6. お店に行く理由がなくなった

大学受験予備校で大学に合格したなど。クライアントの目的を達成し、満足してもらっているのに、肯定的な感情がある。積極的に紹介や推薦をしてもらうべきである。

あなたのお客様の行動を注意深く観察して、この原因を取り除くことを続ければ、お客様が帰ってくると信じて、最善を尽くしてみてもいいのではないでしょうか。