

	■テーマ 既存客に紹介して頂く為の健康無料測定、勉強会、相談会からの新規紹介キャンペーン	C コンセプト(商品・サービス内容、ねらい) 気軽に健康測定、相談が出来て健康管理を任せられる薬局屋	T ターゲット 35～55歳の更年期に不安をもつ女性とダイエットに悩む女性	■制作者 毎日印刷(株)	
--	--	--	---	------------------------	--

■顧客		■事業者							
顧客段階	顧客の意識	業務 (何をやるのか)	担当	T 関連ツール・情報 (何を用意するのか)	ねらいと具体的実施内容・情報	費用	段階目標 (反応率)	備考	
事前段階		<input type="checkbox"/> 顧客名簿整理 健康無料測定の項目検討 勉強会、相談会の内容検討 ノボリ、POP、DM制作		顧客データベース アンケート 各ツールデザイン案 売込み臭のない留守番電話マニュアル	既存顧客のABC分析				
認知	またDMかあ。どんな、お知らせがあるんだろ？	<input type="checkbox"/> ノボリ、POP設置、店頭整備 DM発送 新聞広告掲載		ノボリ、タペストリー POP DM(出欠をFAXでも出来るレイアウトで変形サイズのハガキ)	既存顧客にキャンペーンの趣旨の認知徹底	ノボリ、PG P、DM制作費、発送料	500/500	口頭でもお願いする	
関心	日頃から世話になってるし、同じ悩みの人があるから紹介してあげよう	<input type="checkbox"/> 電話 携帯メール 問い合わせ対応		ノボリ、POP、DM 電話(Aランク+Bランカー部、直近の来客)	既存客に特典(試供品、試飲品、ポイント5倍付加)をアピールして紹介を促す	電話通信費	携帯メール 50/100 身内電話 20/20		
欲望・記憶	この機会だから私もいろいろ測定してもらおう。友達も一緒に連れてってあげよう	<input type="checkbox"/> 予約、紹介受付 電話、FAXで受付		予約受付表	反応の無い人はプラス電話で促す		20/500	丁寧な電話対応	
行動	友達を連れていこう。いろんな試供品が一杯ありそうだし、悩みも解消しそうだし	健康無料測定、勉強会、相談会に来られた新規客とご紹介頂けた既存客 <input type="checkbox"/> アンケート記入、会員カード作成接客、サンプル配布、お礼ハガキ発送 ご紹介頂けなかった既存客 <input type="checkbox"/> お詫びハガキ発送		アンケート、紹介表 ポイント会員カード			18/20 ↓ 購入・成約件 (反応 %)		
継続	同じ悩みの知り合いもできたし、次回はどんなかな？	<input type="checkbox"/> アンケート整理、名簿整理 事後フォロー(誕生日ハガキ、DM、ニュースレター)		お礼ハガキ、お詫びハガキ DM、ニュースレター メール	新規客のフォローで固定客化へ				収支目標 円