

9. ローカルルール

1) お客様(模擬応対者)の終わりのセリフを固定します。

お客様(模擬応対者)	応対者:松田 未来 (まつだ みらい)社員
②今回、そちらの商品を購入したのですが、ちょっと教えてください。 ○…	(電話のベルが鳴る) ①… ③… ○…
○そうですね、検討してまた電話します。	○…
	終話

2) キーホルダーの発送は、次のとおりとします。

①購入商品発送前で、商品と送付先が同じであれば同梱して発送する。
商品の送料は変更なし。

②商品発送後やポイント交換だけの場合、また商品発送前で送付先が異なる場合も、キーホルダー送料をお店が負担する。

3) お客様は、自分あての電子メールを見られる環境です。

9. ローカルルール

4) お客様情報を下記に示します。

	問い合わせにつながった契機	お客様が望んでいることと取引内容	お客様の本当の気持ち・背景	提案例
0511 矢沢 薫	商品が到着(11/15・日)して5日も待ったが、キーホルダーが届かない。	期待: 11月に購入したのでキーホルダーがつくはず 取引: 商品は届いたがキーホルダーがついてこなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・「キーホルダーは、トートバッグとお揃いのデザイン」でどうしても欲しい。 ・いつも利用している常連客なのに。 ・HPがわかりにくい(キャンペーン対象条件) 	ポイントでキーホルダーと交換
0512 木村 光	13・金に届いていた「お届け希望日返信依頼メール」を11/19・木に読んで、問い合わせ。	期待: 商品がいつ届くのかわからない 取引: お届け希望日時を返信するようメール済	<ul style="list-style-type: none"> ・忙しくてメールを見ていなかった。 ・自宅を不在にすることが多いので、到着日時がわからないととても困る。 ・HPがわかりにくい(お届け日があちこちに記載) 	ご希望の日時指定で送付
0513 佐藤 誠	希望通り今日(20・金)午前中に商品が届いて開梱して問い合わせ。	期待: HP写真掲載商品を購入したのでキーホルダーがつくはず 取引: 商品は届いたが、キーホルダーがついてこなかった	<ul style="list-style-type: none"> ・「キーホルダーは、ショルダーバッグとお揃いのデザイン」でどうしても欲しい。 ・HPがわかりにくい(キャンペーンHPに写真掲載) 	入会ポイントでキーホルダーと交換
0514 原田 希	11/18・水に入金して商品を待っていたところに、11/19・木に入荷予定メールが届いて問い合わせ。	期待: お届け希望日は11/25 18時-20時のはず 取引: お届け予定は11/26 18時-20時で登録されている	<ul style="list-style-type: none"> ・日中不在なので夕方を時刻指定。 ・11/25・水に商品が届いたら、ラッピング・包装して11/26・木に発送(11/27・金に着でプレゼント)するつもりだった。 ・HPがわかりにくい(お届け日があちこちに記載) 	日時指定・指定住所に送付
0515 田中 翼	今日(11/20・金)に注文して注文受付メールが届いて問い合わせ。	期待: 送料がかからないように注文した 取引: 税込み・送料込みで10,950円の支払いメールが届いた	<ul style="list-style-type: none"> ・コストを抑えたい。 ・送料より商品にお金をかけたい。 ・HPがわかりにくい(商品は税別、送料は税込み) 	オプション購入で送料無料

9. ローカルルール

5) お客様に関する手続き・日程等を以下の通りとします。

○注文と受付

・お店は、「お客様注文」を自動で「受付」し、受付完了メールを即時返信する。

○カスタムメイド有の場合

・「商品が出来上がり次第」は、入金日の翌営業日に「入金確認し入荷予定日が決定する」こと。

・「メールでお知らせします」は、入金日の翌営業日に入荷予定日連絡メールで返信すること。

(参考)

	問題 ① 注文 日	山形ローカルルール				問題 ⑥ 入金日	山形ローカルルール				問題 ⑫ お届け 希望日時	問題 ⑪ 入荷 (予定) 日	ローカルルール	
		② 受付・ 確認 返信 ①の自 動受付 後、即 時返信	③ デザイン・ 見積 返信 ②の 翌営業日	④ デザイン・ 見積 OK送信 ③の 翌日	⑤ 承諾 返信 ④の 翌営業 日		⑦ 入金確 認・返信 ⑥の 翌営業 日	⑧ 発注 (デザ インOK 確認 済)	⑨ 入荷 予定 決定 日	⑩ 入荷 予定 連絡 メー ル送 信日			⑬ 出荷日	⑭ お届 け日
0512 木村 光	11/5 木	11/5 木	11/6 金	11/7 土	11/9 月	11/12 木	11/13 金	同左	同左	同左	未定	11/24 火		