



salesforce

自社への関心が高い見込み客へ
個別フォローを実施しましょう

～2.フォロー方法を決める～

株式会社セールスフォース・ドットコム
カスタマーサクセス統括本部



本章のゴールと対象者

ゴール

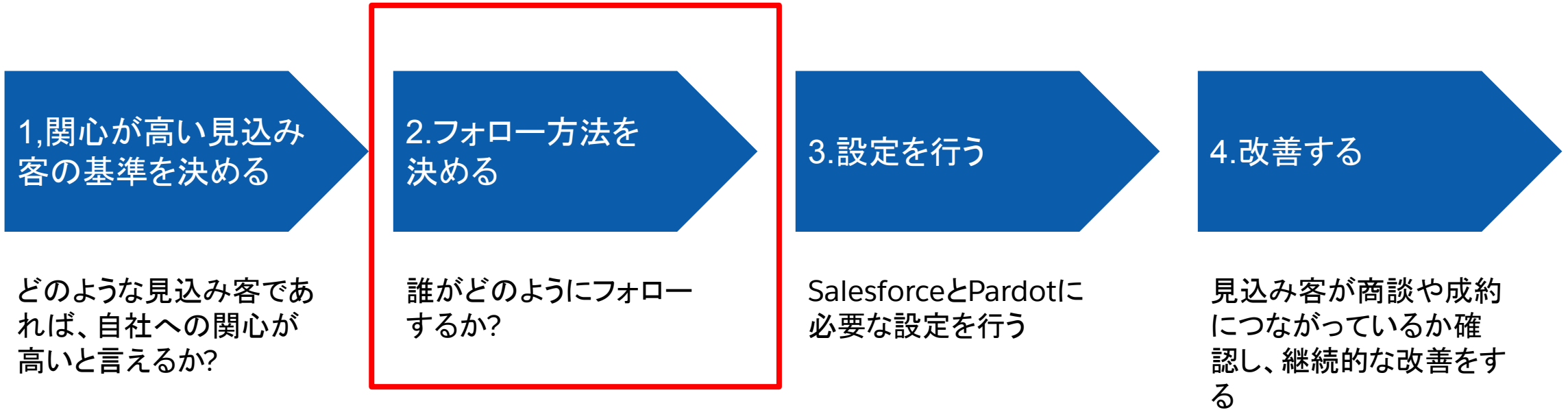
- 「自社への関心が高い見込み客」に対して個別フォローを行なう方法を理解する

対象者


- Pardotの利用推進者・設定担当者

自社への関心が高い見込み客に絞ってフォローを行なう
= 効率よく、成約率の高い営業活動

見込み客への個別フォロー 4ステップ



本動画のご説明範囲



自社への関心が高い見込み客の
フォロー方法を検討しましょう

フォロー方法の検討 重要ポイント



見込み客を引き継ぐ先の部門(営業/インサイドセールス等)
と協力し、一緒に検討を進めること



Pardot担当者



営業/インサイドセールス

フォロー方法を検討しましょう

1) 営業担当のフォロー方法

- ✓ いつまでに
- ✓ 何をするか?
- ✓ 活動の登録方法は?
- ✓ 関連するレポート&ダッシュボードは?

2) 営業マネージャーによるフォロー状況の確認

- ✓ いつ
- ✓ 誰に
- ✓ 何を確認するか?
- ✓ 関連するレポート&ダッシュボードは?

1) 営業担当のフォロー方法

関心度の高い見込み客に対して、営業担当がどのようにフォローを行うか決めましょう

- ✓ いつまでに
- ✓ 何をするか?
- ✓ フォロー状況の登録方法は?
- ✓ 関連するレポート&ダッシュボードは?

レポート: ToDoと行動
対応漏れのToDo一覧

このレポートには、最大表示数 (最大 2,000 行) を超える結果があります。完全なレポート結果から概要情報が計算されます。

合計レコード数
2,304

| | 日付 ↑ | 会社名 / 取引先 | リード | 件名 | 任命先 | 優先度 | 作成日 | 状況 | ToDo |
|---|------------|-------------------------|------------------|----------|-------|-----|------------|-----|-------------------------------------|
| 1 | 2015/06/19 | Walker Media | Sandoval Javier | フォロー-TEL | 伊藤 深雪 | 高 | 2018/10/20 | 未着手 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | 2015/06/22 | Plum Creek Timber Co | Quayle Raina | フォロー-TEL | 伊藤 深雪 | 高 | 2018/10/20 | 未着手 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | 2015/06/27 | Kenworth Sales-Missoula | Horst Adan | | | | 2018/10/20 | 未着手 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4 | 2015/07/04 | Company XYZ | Rogers Chris | | | | 2018/10/20 | 未着手 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5 | 2015/07/08 | 株式会社CBU | - | | | | 2018/10/20 | 未着手 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6 | 2015/07/08 | Allied Technologies | Gillespie Joseph | | | | 2018/10/20 | 未着手 | <input checked="" type="checkbox"/> |

種別
電話

フォロー状況
--なし--

- ✓ --なし--
- 初回対応完了
- 追客中
- アポイント取得
- アーカイブ

すぐ連絡して、
フォロー状況も
更新しよう

(例)

✓いつまでに
見込み客が引き継がれて24時間以内

✓何をするか
電話をかけヒアリング & アポイント取得
不在の場合はメールを送付
連絡がつくまで最低5回はメールor電話で追客

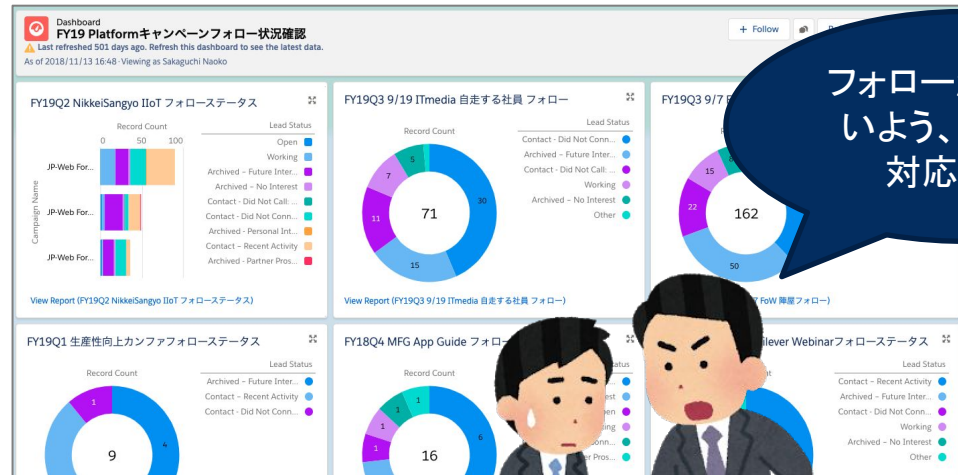
✓活動の登録方法
Salesforceの[TODO]のフォロー状況を更新
・初回電話orメールフォロー → 初回対応完了
・継続フォロー中 → 追客中
・アポイント取得 → アポイント取得
・見込み客からお断り → アーカイブ

✓関連するレポート&ダッシュボードは?
“関心度の高い見込み客”レポート

2) 営業マネージャーによるフォロー状況の確認

営業担当が抜け漏れなくフォローできているか、チェックしましょう

- ✓ いつ
- ✓ 何を確認する
- ✓ 関連するレポート&ダッシュボードは？



フォロー漏れがないよう、ちゃんと対応しよう



(例)
 ✓いつ
 毎週月曜日 13時の営業会議

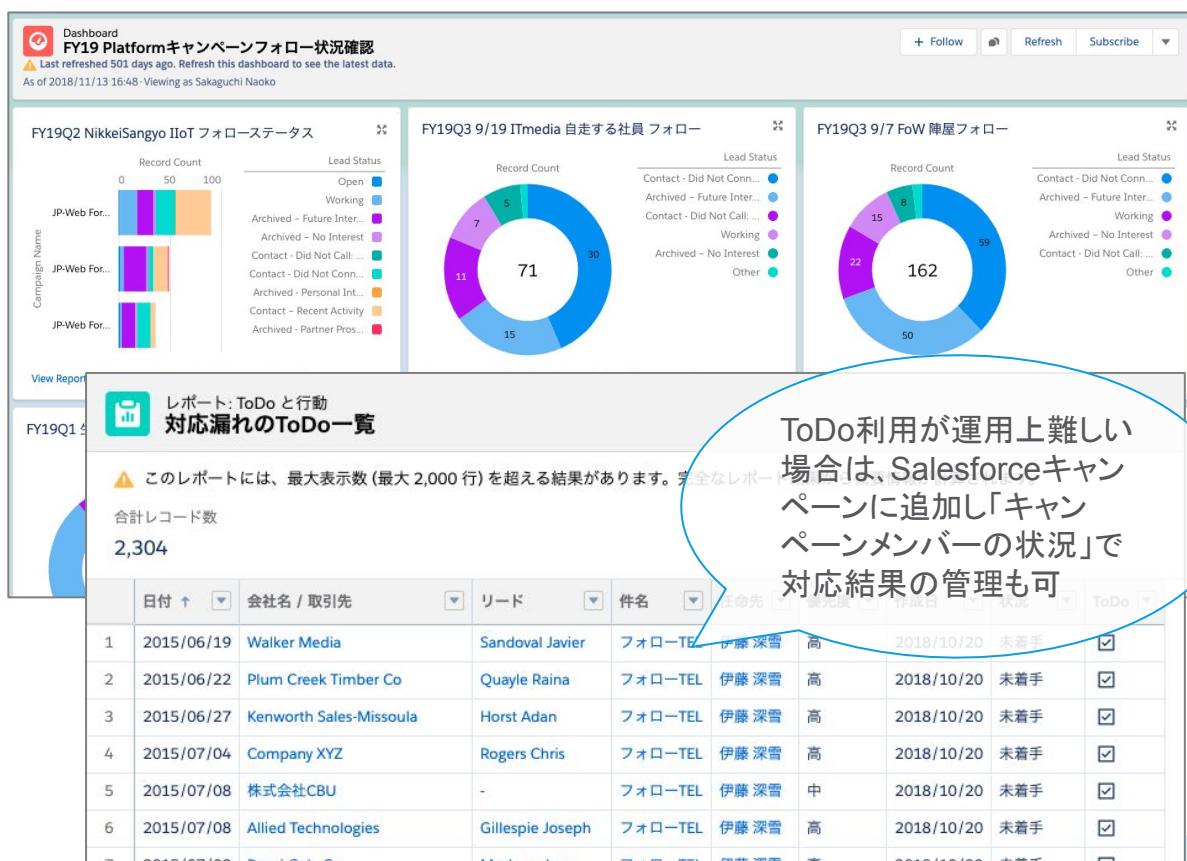
✓何を確認するか
 見込み客へのフォロー状況
 スタックしている場合の原因と解決策

✓関連するレポート&ダッシュボードは？
 “関心度の高い見込み客に対する
 フォロー状況ダッシュボード”

フォローできているかを確認



フォロー状況を可視化できるダッシュボードを作成しましょう



- 全体のフォロー状況 (ダッシュボード)
- フォローすべきToDo一覧 (レポート・ビュー)
 - 作成日順・完了期限順など
- フォロー漏れのToDo一覧 (レポート・ビュー)
 - 期限切れ順など

■営業にとって...

「どこからどの優先順位で対応すればよいか」ひと目で分かる

■営業マネージャ(上司)にとって...

「担当者別のフォロー完了/未完了状況」がひと目でわかる

■Pardot担当者にとって...

「引き継ぎ後のフォロー状況」がひと目でわかる

運用ルールを定め共有しましょう

運用ルール(=いつ誰が何を入力/更新するか、チェックするかを定めたもの)



営業向け

フォローしたら
結果を登録する



- 「結果を登録する」
- 誰がいれる？更新する？
 - いつ？
 - どんなデータを？

営業マネージャ向け

フォロー漏れがあったら
指摘してもらおう



- 「指摘する」
- 誰と誰が？
 - いつ？どこで？
 - どのようなコミュニケーション？



- 【運用ルール】
- ① 入力ルール
 - ② 更新ルール
 - ③ コミュニケーションルール (チェックルール)

運用ルールサンプル



サンプル①入力・更新・チェックルール概要

5W1Hで”誰が見てもわかる状態”に整理

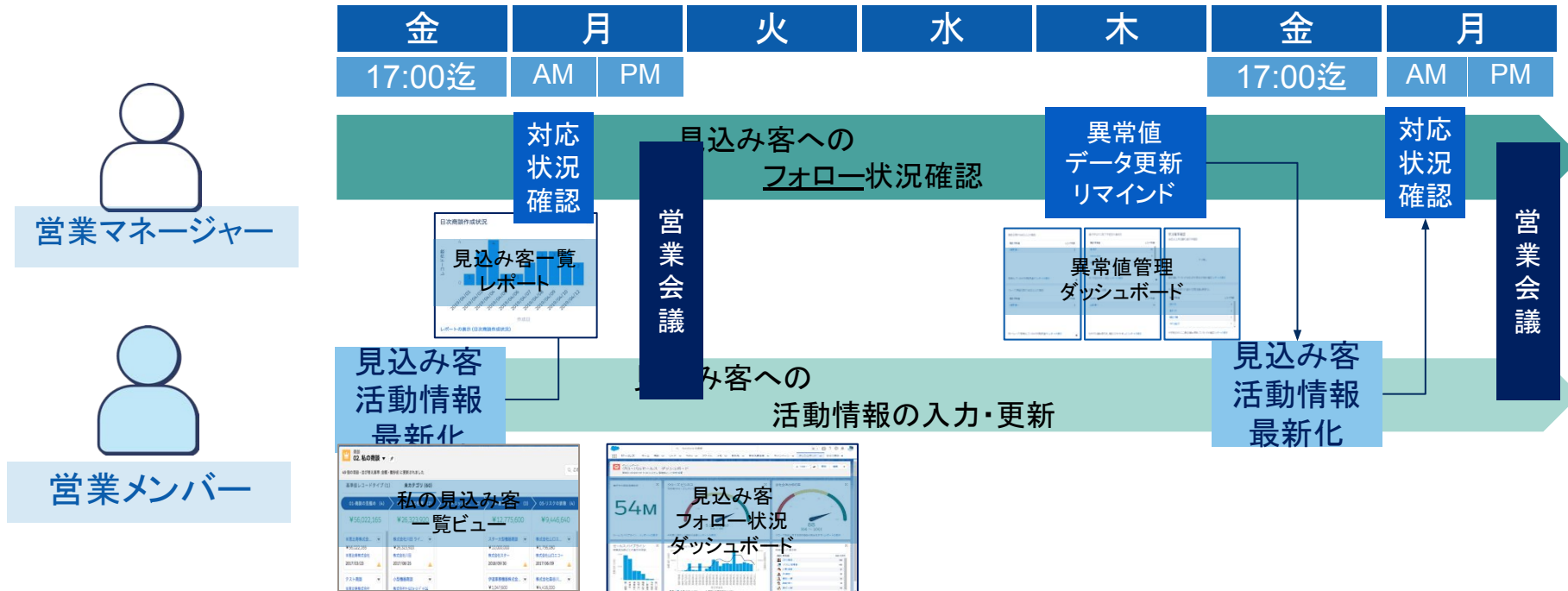
| 運用ルール | 内容 | | | |
|---------------------------|--------|------------------------------------|--|-------------------------------------|
| | 誰が | いつ | 何を | 関連レポート・ダッシュボード |
| 入力ルール | 営業メンバー | フォロー架電後、顧客の課題をヒアリングできた時 | 【活動レコード】 種別/対応日/ ヒアリング結果 etc | フォロー状況確認 ダッシュボード 担当者別ToDoレポート |
| 更新ルール | 営業メンバー | フォローするも未コネクト顧客に5回以上架電するも、未コネクトだった時 | 【活動レコード】 種別/対応日/ ヒアリング結果 etc | フォロー状況確認 ダッシュボード 担当者別ToDoレポート |
| コミュニケーションルール (チェックルール) | マネージャー | 毎週木曜日 16:00 | <ul style="list-style-type: none">担当者別 未対応ToDo 状況確認期限切れToDo確認 etc | フォロー状況確認 ダッシュボード |

運用ルールサンプル



サンプル② 週次運用フロー

週次で誰が何をすべきか・何を利用すべきかを整理し、運用ルールを補足するもの



見込み客を引き継ぐ先の部門(営業/インサイドセールス等)
と協力し、一緒に検討を進める

1) 営業担当のフォロー方法

- ✓ いつまでに
- ✓ 何をするか?
- ✓ 活動の登録方法は?
- ✓ 関連するレポート&ダッシュボードは?

2) 営業マネージャーによるフォロー状況の確認

- ✓ いつ
- ✓ 誰に
- ✓ 何を確認するか?
- ✓ 関連するレポート&ダッシュボードは?



Thank You