

明日からできる！

販売促進セミナー

顧客満足 を高める仕組みを伝授！

～“社員満足”が“顧客満足”を実現する！～

◆◆◆セミナーのご案内◆◆◆

経営環境の厳しい時代にあっても、業績を伸ばし続けている企業があります。そんな企業の多くは規模の大小を問わず顧客満足度を高める仕組みを持っています。今回のセミナーでは、ジャーナリスト・中小企業診断士の瀬戸川 礼子氏をお招きして、これまでの豊富な取材経験や最新の取材事例をもとに数々の成功事例を取上げながら、具体的な実践方法などを詳しくご紹介いただきます。成功企業が持つ好循環について知る絶好の機会です。是非、皆様多数のご参加をお待ちしております。

■講師 ジャーナリスト・中小企業診断士
瀬戸川 礼子 (せとがわ れいこ) 氏



【講師プロフィール】

ジャーナリスト、中小企業診断士、宿泊・飲食産業の業界誌『週刊ホテルレストラン』の副編集長を経て、2000年からジャーナリストとして独立。現在は「顧客満足」、「社員満足」、「サービス」という広い視点でメーカー、百貨店、病院、銀行などさまざまな業種・企業に取材の場を拡張。著書の執筆また新聞・雑誌・インターネット上などで執筆を行なっている。企業・団体などにおいて講演活動、タレントも手掛ける。法政大学専門職大学院卒。MBA（経営学修士）。

<著書> 『グレートスモールカンパニー』（現代書林） 『この18社に見つけた！顧客満足度を生み出す仕組み』（同友館） 『顧客満足の失敗学』（同友館） など

■日 時 平成24年 6月14日(木)

14時00分～16時00分

■場 所 井原市地場産業振興センター 3階会議室

■受講料 会員 無料（一般 1,000円/人）

■定員 50名（定員になり次第締め切ります）

■申込方法 下記申込書に必要事項をご記入のうえ、TEL・FAX またはメールにてお申し込みください。
TEL0866-62-0420 FAX 0866-62-0411
Email : cci@ibarane.jp

■主 催 井原商工会議所・中小企業相談所

■共 催 社団法人 井笠法人会 井原支部

【主な内容】

顧客満足度（CS）を高める

☆なぜ、いま、顧客満足が大切なのか？

☆顧客満足の成功例に学ぶ

社員満足度（ES）を高める

☆なぜ、いま、社員満足が必要なのか？

☆社員満足を高めるポイントとは？

成功事例（製造業からサービス業まで幅広い業種の具体例）

☆顧客満足、社員満足を高めて利益アップ！

①理念伝達と共感会得 ②活気の創造

③クレームの活用 ④アフターケアの徹底

6/14「販売促進セミナー」受講申込書

井原商工会議所 宛 (FAX 0866-62-0411)

事業所名		受講者名	
所在地		受講者名	
TEL・FAX	- - / - -	受講者名	