

顧客満足度が上がる接客セミナー

マーケティングにおいてよく言われるのは、「売上の8割を支えるのは、2割のリピーター」「新規顧客獲得にかかるコストはリピーターにかかるコストの5倍」。リピーターの維持は利益率が高く、企業の売上に対する貢献度も高いと言われています。

いかに、「もう一度、あの店に行きたい(利用したい)！」と思わせるかがとても重要です。そのためには、CSという「顧客満足度」の向上への取組みが欠かせません！！

無料

2022年

9月27日

火

14:00-17:00

広川町産業展示会館 2階大ホール

講師紹介

カリキュラムは裏面を参照ください



講師：倭 純子 先生

(社員教育接客マナー研究所・ユニバーサルサービスラボラトリー 代表)

長崎県対馬市出身。大手流通会社系列の人材派遣にパートとして入社後、正社員となる。人材募集、面接、採用、教育などを経験し、マネージャーとしてスタッフの研修やマネジメントに携わる。その後、福岡市の派遣会社に転職。教育事業部のチーフインストラクターと人材育派遣管理部長を兼任し、外部の企業研修を担当。

2002年「社員教育接客マナー研究所」として独立。

現在は人材育成のプロフェッショナルとして、福岡を中心に全国を飛び回り、企業新入社員、組合阻止区、地方自治体、教育機関など、多方面にわたっての研修や講演を行っている。

FAXもしくはお電話にてお申込みください

TEL: 0943-32-0344

FAX: 0943-33-1068

事業所名	
電話番号	
受講者名①	
受講者名②	
受講者名③	

主催：広川町商工会 共催：広川町商工会女性部

顧客満足度が上がる接遇セミナー

時間	カリキュラム
14:00	オリエンテーション 変えていいもの変えてはいけないもの（百年企業に学ぼう）
15:00	行動経済学（経済+心理学）についての考察 CS顧客満足度について
16:00	コミュニケーションのポイント（CSとはコミュニケーションシステムのことでもある） ・ 応援される企業の時代
17:00	顧客心理の理解

100-1=0 100=1

数式的には間違っていますが、顧客満足を考える上では正しいとされている数式です。

すなわち1人が全ての人を、一つが全てのことを代表しているということなのです。

帝国ホテルのドアマンがドアマンの心得としてこのように語っています。

「帝国ホテルの第一印象はドアマンで決まる。そして最後に残るホテルの満足も我々ドアマンの対応次第である」と。「顧客満足はサービス戦略ではなく、義務である」と言い切る会社もあります、例えばこんなエピソードがある顧客が書いていました。

「お正月を、あるホテルで過ごしたことがある。

1月2日、ジュンク堂書店に行きたくなった。ところが開いてるかどうかわからない。

部屋の電話で「コンシェルジュ」ボタンを押し、「ジュンク堂は今日開いてましたっけ？」

と聞くと、「はい、〇〇様ジュンク堂は今日までお休みでございます」

こちらとしてはここで終わるのかなと思っている。ところが、サービスとはこういうことだという

見本をみせてもらった。「書店ですと、紀伊国屋が今日は開いております。

ただ、当ホテルからは少し距離がございますが・・・ご案内いたしましょうか？」

私はジュンク堂に行きたいというのではなく、

本が買いたいのが、見たいのが。（とても満足）<文章はここで終り>

（顔、表情）が見えないこと、あるいは言葉の向こう側にある気持、想いを読み取る力。

それがサービス品質というものではないかと思うのです。

埼玉にあるトンカツ屋さんの話

混み合うときに使う順番待ちのノートを見て驚いた座席へ案内済みのお客様の名前には通常、

どこのお店でも、横線を引いて消したり（お客様にとって大切な名前を消すという恐ろしい行為）

チェックマークが付いているところが、この店は「感謝」と彫られたハンコをお客様の名前の脇に押しつけてある

「我々は開店前の打合せを毎日しますが、店の外でします。そうするとお客様がどんなに寒い日

暑い日、風の強い日にいらっしやっただいたいでいるかを肌で実感できるからです。

そうすれば今日のような天候の良くない日に来てくださったと分かり、感謝の気持ちが湧いてきます。

そしてそれに応じたご挨拶ができます」と。