



裏面もご覧ください

CSM (顧客満足経営) 研修



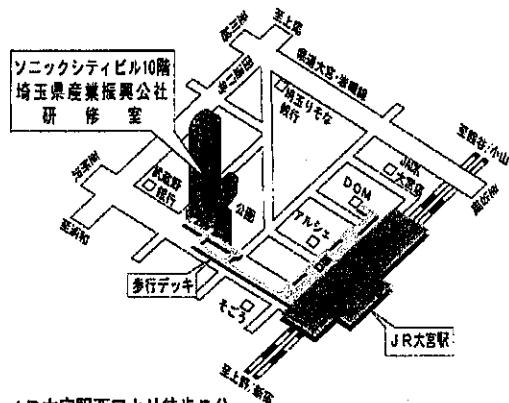
なぜ顧客満足度が高くても業績が低迷するのか？

企業の信頼性が非常に問われる現代、顧客の声に確実に応えていくことが企業活動にとって非常に重要になっています。CS（顧客満足）が結果的に業績向上につながり、生涯顧客の増加につながるというCSの基本的な考え方を学び、顧客に対面しない部署も全社一丸となり顧客満足を実現する姿勢を持つことの重要性に気づき、実践に向けての足掛かりとなる研修です。

【開催日時】

平成30年 5月9日(水)
9:30~16:30 ※受付は9:00~
(昼休憩1時間)

【研修会場】



JR大宮駅西口より徒歩5分
※駐車場は有料(30分200円)ですので電車をご利用ください
さいたま市大宮区桜木町1-7-5
大宮ソニックシティビル10階
埼玉県産業振興公社 研修室 JR大宮駅より徒歩5分

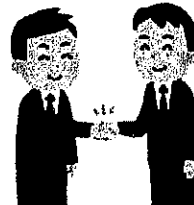
【定員】30名

【受講料】会 員 7,500円
一 般 9,600円

【主催】(公財)埼玉県産業振興公社
研修・情報G: TEL048-647-4087

＜カリキュラムの内容＞

- 【1】“業種” 衰退・消滅時代
- 【2】真のCS 経営とは
- 【3】分業・モジュール化の限界
- 【4】コストダウン：各種品質問題と顧客の価値観
- 【5】市場規模縮小時における業績向上の取組み
- 【6】顧客のことが分からずに満足に満足提供はできない
- 【7】業種・業態・そして「融合」



※カリキュラムは予告なく変更になる場合があります。

＜講師＞

株式会社武田マネジメントシステムズ
代表取締役 武田 哲男 氏

【プロフィール】

株式会社服部時計店に入社し、姉妹会社の銀座・和光に勤務。一貫して顧客接点の現場を重視し、理論との融合を図る。
CS(顧客満足)、サービスの品質管理、サービスの品質保証、サービス・マネジメント、サービス・マーケティング、クレーム対応等の強化による「業績＝顧客の支持率」の達成に取り組み、業績の向上に貢献し、評価を受けている。

＜主な著書＞

「実践的・クレーム対応」(産業能率大学出版部) 他多数

お申し込みは・・・FAX 048-645-3286 CSM研修(18KND)

企業名		TEL		
		FAX		
住所〒		事務担当者		
フリガナ 受講者氏名	所属部署・役職	年齢	勤続年数	性別
				男・女

個人情報の利用目的のご案内
当社は個人情報を、以下の目的で利用させていただきます。また、募集活動で入手した情報は、当社の事業で使用し管理します。
・研修やイベントなどに関する情報のご案内(送付を含みます) ・研修の運営上必要となる受講生名簿・受付簿の作成
・各種相談やお問い合わせに関する対応など ※申込書にご記入いただいた範囲内で受講者名簿として講師に提出します。
・当社が実施する各種調査の公表 もし差し支えがある場合、事前にお申し出ください。
※公表する際は特定の個人を識別できないように記載します