

顧客満足 CS 実践セミナー

～顧客満足を高めるための「考え方」と「自分づくり」～

○セミナーのねらい

企業が継続的に発展する上で、「顧客満足の向上」は必須の要件です。

一方 それを実現するには社員のスキルやモチベーション向上も無視できません。

本研修では、自己のスキルとモチベーションを高めることが顧客満足につながる道筋や、プレミアムブランドでの現場CS活動事例など、具体的に理解を促進していきます。

自社の収益確保に貢献しながらブランド力を上げる、自分流のスタイルのあり方も考えます。

主 催 (一社)石川県経営者協会

日 時

令和6年9月12日(木)

午前9時30分～午後4時30分

会 場

金沢商工会議所会館

2階 研修室1

金沢市尾山町9-13(裏面参照)

講 師

(一社)日本経営協会

講師 伊藤 明子 氏

対 象

若手からリーダー層まで幅広く

受講いただけます

定員：30名

内 容

1. 「顧客満足はお客様への価値づくり」
トヨタレクサスでのCSブランド構築への取り組みをふまえて【講義】
2. 「顧客満足」実践のプロセス【講義・演習】
 - (1) お客様のお声を聴く ～課題を見つける聴き方・話し方～
 - (2) ユニバーサルな視点でお客様を観察・理解する
 - (3) 本質を捉え価値を創造する考え方
 - (4) プレミアムブランドでのCS活動例
 - (5) あるべき姿を描き、過去を分析し、今に活かす
3. お客様との絆力を高める「自分づくり」【講義・演習】
 - (1) 自己のスタイルを活かし 絆力を高める
 - (2) モチベーションをマネジメントする
 - (3) 気力だけで頑張らない「創意・工夫・仕組み」が大切
 - (4) 「個」の力を「チーム」へ繋げる
4. 明日から実践
「自己のスタイルを活かした、お客様への価値づくり」プラン
5. まとめ

受講料

会員企業一人につき 12,100 円

会員外企業一人につき 18,150 円

(消費税込、昼食・テキスト代含む)

昼食をご用意いたします。

受講料は下記口座に 9 月 9 日までにお振込みください。振込手数料はご負担願います。

北國銀行本店 (普)115606

北陸銀行金沢支店 (普)1108391

口座名義 (一社)石川県経営者協会

申込方法

申込書にご記入のうえ、下記宛 9 月 3 日までにお申込みください。

(一社)石川県経営者協会

〒920-0918

金沢市尾山町 9-13 金沢商工会議所会館 3 階

TEL 076 (232) 3030 FAX 076 (231) 0228

ホームページでもお申し込みを受け付けております。

<https://www.ishikawakeikyo.or.jp/>



講師略歴 伊藤明子氏【(一社)日本経営協会講師】

AI QUALIA 代表

平成 3 年 トヨタ自動車自動車販売店会社 創業者付秘書

平成 11 年 日本経営協会 専任講師

平成 17 年 トヨタ自動車「レクサス」ブランド開業 「レクサス星ヶ丘」店にてアソシエイト・マネージャーとして、顧客もてなし指導・実践

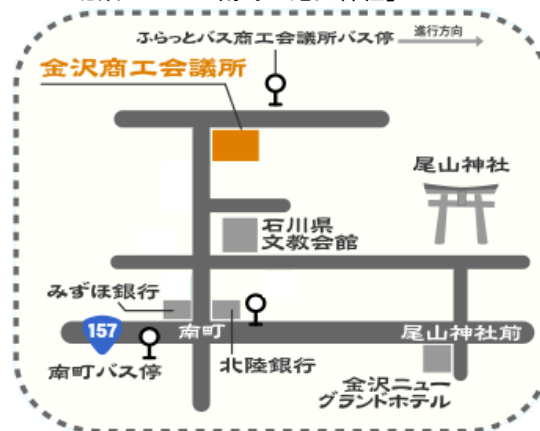
平成 28 年 独立し各種研修、現場指導

出講実績 自動車・時計・飲料 国内・外の各種メーカー

金融系・自治体ほか

会場 金沢商工会議所会館

北鉄バス 「南町・尾山神社」



「顧客満足 CS 実践セミナー」(9/12) 受講申込書

令和 年 月 日

会社名

(よみがな)
連絡責任者

Tel

Fax

Email

(よみがな) 氏 名	部 署 ・ 役 職
(計 名) (計 円)	銀行振込をお願いします

※本申込書に記載された個人情報につきましては、セミナー運営のみに利用いたします。