

顧客ファーストを実践できるスキルを身につけよう!

# 顧客満足度向上のための 組織マネジメント

2020年**11**月**20**日(金) 10:00 - 17:00

会場

勤労福祉会館 研修室 新潟市中央区新光町6-2

対象者

顧客満足度を高めたい方、職場の中堅社員・リーダー

定員

**20** 名様

締切

**10/28** (水)

受講料  
3,300円  
(税込)

-コースのねらい-

顧客サービスは顧客との接点をもつ従業員だけでなく、バックオフィスの協力や連携が重要である。また、顧客満足度の向上を目指して、顧客の要望を読み取り適切に対応していくことが求められる。様々な立場のメンバーが協力・支援していくための関係構築とマネジメントを進めるためのスキルを習得する。

-コースの内容-

- 1.顧客満足度と従業員満足度
- 2.顧客満足度向上へのアプローチ
- 3.全社的なマネジメント (詳細は裏面参照)

講師 今井 進太郎 氏

グローバルマーケティング株式会社 代表取締役

(講師略歴)新潟県・群馬県・長野県・富山県・宮城県・兵庫県に事務所を展開し、地域の中小企業の経営サポートを行なっている。豊富で実践的なノウハウで「売れる仕組み」を構築し、売上増大に導くことを得意としている。

【生産性訓練の説明及び同訓練を実施するに至った経緯】

生産性向上支援訓練とは、厚生労働省所管の公的な職業能力開発施設であるポリテクセンター新潟の生産性向上人材育成支援センターが、地域の中小企業の生産性向上に関する課題やニーズに対応した知識・スキルを習得するために実施する公的な職業訓練です。

今回、当生産性本部が、事業取組団体としての選定を受け、ポリテクセンター新潟からの業務委託により、会員企業等の皆様のために生産性向上支援訓練を実施するものです。



独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構新潟支部  
新潟職業能力開発促進センター  
ポリテクセンター新潟

申込方法

裏面の受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXをお送りください。

FAX 025-290-7821

お問い合わせ

新潟県生産性本部

☎ 025-290-7127

新潟県生産性本部 行

受講申込書

1日で必要な知識を習得  
生産性向上支援訓練 ～顧客満足度向上のための組織マネジメント～

会社名		TEL	
		FAX	
所在地 〒			
企業規模(該当箇所○) A～29人 B～99人 C～299人 D～499人 E～999人 F1000人～			
業種(該当箇所○) 01建設業 02製造業 03運輸業 04卸売・小売業 05サービス業 06その他			
申込担当者	氏名	部署等	連絡先
受講者名	ふりがな	年齢 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 就業状況 <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)	
受講者名	ふりがな	年齢 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 就業状況 <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)	
受講者名	ふりがな	年齢 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 就業状況 <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)	

お申込み担当者の方に受講証を送付いたします。

\* 11/6過ぎてからのキャンセルは受講料を全額ご負担いただきます。

(可能な限り、代理の方のご出席をお願いいたします。)

講座内容

1. 顧客満足度と従業員満足度 (1.5H)	(1)顧客満足メカニズム ①顧客満足度とは ②顧客満足方程式 (2)従業員満足メカニズム ①従業員満足とは ②組織論から考える従業員満足 ③マズローの欲求5段階説から考える従業員満足 (3)顧客満足度と従業員満足度の関係性 ①従業員満足が顧客満足につながる ②顧客満足が従業員満足につながる ③インターナルマーケティングという考え方
2. 顧客満足度向上へのアプローチ (2.0H)	(1)マーケティングの基礎 ①顧客視点の重要性 ②マーケティングが顧客満足を生み出す ③顧客ニーズに合った価値を提供する (2)顧客のニーズをつかむ ①顧客ニーズのつかみ方 ②マーケティングリサーチ手法 ③テストマーケティング (3)顧客満足度調査 ①顧客の満足度を測る ②顧客不満足への対応 ③クレームへの対応方法
3. 全社的なマネジメント (2.5H) ※演習含む	(1)マネジメントの理解 ①マネジメントとは ②マネージャーの役割 (2)業務と顧客満足度のつながり ①業務プロセスと顧客満足度 ②顧客と従業員の関係性 ③バックオフィスの協力 (3)人材育成 ①人材育成の要諦 ②人が育つ組織マネジメント

研修会場のご案内

勤労福祉会館2階 研修室

新潟市中央区新光町6-2

○バスの場合

バス停「県庁」を降りて徒歩2分

○お車で越しの際は、周辺の有料駐車場をご利用ください。※駐車サービス無し



【個人情報保護方針、利用目的】

個人情報は、本研修の実施に係る資料等の作成および当本部が主催する事業におけるサービス提供のみに利用させていただきます。