



従業員に利益意識と顧客志向を定着させる 業績向上を図る業務規則集

「顧客対応マニュアル」作成講座

お客様とのコミュニケーションで、**感じの良い対応**ができていますか？

お客様からの電話での問い合わせ、店舗での接客態度など…従業員によって対応がばらばらで統一感がない！口頭だけの指導ではその時だけで、なかなか持続しない！ことってありますよね。

従業員の対応の善し悪しで、会社の印象は決まります！

経営で一番大事な仕事“お客様創り”を社員全員で実行していくには、「顧客対応マニュアル」の作成が必要です！

「顧客対応マニュアル」を作成すると、このような効果が期待できます！

- ★お客様のさりげない問い合わせに対する従業員の電話対応がよくなり、有望な見込客獲得につながります！
- ★従業員の行動が統一され、会社の力が強くなります！
- ★“お客様創り”の考えが従業員に根付き、自発的に仕事をするようになります！
- ★お客様からの評判が驚くほど良くなります！



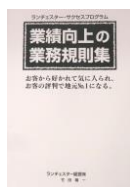
「ランチェスター式 顧客対応マニュアル 作成講座」全4回

～使用教材～

「業務規則集」CDセット28,600円（税込）



CD全3巻



テキスト1冊付

- 対象者：経営者・幹部（～3名まで）
- 開催法：訪問型
全4回（1回 150分（2時間30分））
- 教材代：28,600円（税込）
「業務規則集」CDセット
全3巻（テキスト1冊付）

<第1回目>

- ・ 中小企業の利益実態を知る
- ・ 経営の基本原則を身につける

<第2回目>

- ・ お客に不便な思いをさせない

<第3回目>

- ・ お客から好かれて気に入られる会社をみざす

<第4回目>

- ・ 内部作業の注意点と社内の報連相



- 受講料： 1回 30,000円×4回
応相談～（人数により変動します）
- ・ テキスト代（1,540円） 人数別途
- ・ 交通費別途

【研修のご相談・お問合せ先】



山内経営株式会社

【福岡オフィス】〒810-0001 福岡市中央区天神4-8-2-8F
【東京オフィス】〒104-0061 東京都中央区銀座6-6-1-5F

TEL 09 2-7 1 8-9 5 0 0 FAX 0 9 2-7 2 4-4 6 6 6