

# 明日から使える実践セミナー 《第2回》 開催のご案内

# 顧客満足度を高める！

“顧客満足”と“社員満足”を高めて、利益アップする仕組みを教えます。



講師 ジャーナリスト  
中小企業診断士  
瀬戸川 礼子 氏

◆全ての業種・事業規模の大小を問わず必要な  
経営改善のヒントを会員の皆様に教えます。

経営環境の厳しい時代にあっても、業績を伸ばし続けている企業(事業所)があります。そんな企業(事業所)の多くは規模の大小を問わず顧客満足度を高める仕組みを持っています。今回のセミナーでは、ジャーナリスト・中小企業診断士の瀬戸川礼子先生をお招きして、これまでの豊富な取材経験や最新の取材事例をもとに数々の成功事例を取上げながら、具体的な実践方法などを詳しくご紹介いただきます。成功企業(事業所)が持つ好循環について知る絶好の機会です。会員の皆様の多数のご参加をお待ちします。

◎対象 経営者、営業部門担当者(予定)、興味のある方…等 どなたでも参加出来ます。

◎開催日時 平成23年11月10日(木) 14:00~16:00

◎場所 野田商工会議所 大会議室(櫛のホール5階)【野田市中野台168-1】

※駐車場の駐車台数に限りがありますので、公共の交通機関等ご利用下さい。

◎講師 ジャーナリスト・中小企業診断士 瀬戸川 礼子 氏

募集定員  
30名(先着順)

宿泊・飲食産業の業界誌『週刊ホテルレストラン』の副編集長を経て、2000年からジャーナリストとして独立。現在は「顧客満足」、「社員満足」、「サービス」という広い視点でメーカー、百貨店、病院、銀行などさまざまな業種・企業に取材の場を拡張。著書の執筆また新聞・雑誌・インターネット上などで執筆を行なっている。企業・団体などにおいて講演活動、コンサルタントも手掛ける。法政大学専門職大学院卒。MBA(経営学修士)。【著書】『グレートスモールカンパニー』(現代書林)、『この18社に見つけた!顧客満足度を生み出す仕組み』(同友館)、『顧客満足の失敗学』(同友館)など

◎講義内容 ①顧客満足度を高める【成功例を学ぼう】 ②社員満足度を高める【ポイントを教えます】

③成功事例(幅広い業種の具体例)【顧客・社員満足を高めて利益アップ!】 他

◎受講料 野田商工会議所会員:無料 / 非会員・一般:@3,000円/一人

明日から使える実践セミナー ② のお申込は、電話・FAXのいずれかで

事業所名		区分 ※いづれかに「O」	野田商工会議所会員・非会員(一般)
ご住所	〒 -	電話 FAX	( ) ( )
受講者名	[携帯電話 ]	受講者名	[携帯電話 ]

※ご記入いただいた情報は、当所からの各種連絡・情報提供の為に利用する他、研修会参加者の実態調査・分析のために利用することがございます。

お申込み・お問い合わせは、野田商工会議所【TEL:04-7122-3585/FAX:04-7122-7185】担当:平井まで

