

顧客の心をつかむ“サービスの質”とは!?

なぜ東京ディズニーリゾートは リピーターが増え続けるのか?

～顧客満足度を高める接客、人材を育てるノウハウ～

経営環境が厳しい中、売り上げを伸ばしていくためには顧客満足度を高め、リピートを増やす必要があります。ですが、顧客満足度向上といっても何から始めるべきか整理がつかない方も多いのではないのでしょうか。本講座では、例年高い顧客満足度を誇り、リピーターが増やし続け、売上を向上し続けている東京ディズニーリゾートから、顧客満足度の根本とリピーター確保の戦略、社員・従業員たちのモチベーションの保ち方、そして営業・接客に代表される顧客満足度の神髄を、事例を基に分かりやすく解説致します。皆様多数のご参加をお待ちしております。



◆ 講師 ◆

にしむら ひでゆき
西村 秀幸 氏

* オフィス にしむら 代表

大学卒業後、大手カー用品フランチャイズチェーン入社。営業・広報課長スーパーバイザー(経営指導員)を歴任し平成10年同社退職。
平成11年「オフィスにしむら」を創業し現在に至る。ジャーナリストとして時事問題分野の執筆、小規模事業者を中心のコンサルティング活動を行っている。各分野に造詣が深く講演も好評である。

【主催】

弘前商工会議所中小企業相談所

お問い合わせ：TEL. 0172-33-4111

**申込
方法**

下記申込書に必要事項をご記入の上、
切り取らずに **FAX** にてお申込みください。

《講座内容》

1. 顧客満足度を高める必要性
2. ディズニーリゾートの仕掛け
3. 失敗したテーマパーク
4. ディズニーリゾート流の人材育成術

日時 平成26年10月15日(水)
14:00～16:00

定員 50名

会場 弘前商工会議所会館
3階301会議室

受講料 会員：1,000円 / 一般：2,000円
(当日、会場にて承ります。)

10月6日(月)までに、FAXにて
弘前商工会議所へお申込ください。

お申込は

FAX. 0172-35-1877
TEL. 0172-33-4111

弘前商工会議所中小企業相談所 行

平成26年 月 日

事業所名	住 所
電話番号	FAX番号
受講者名	受講者名

※ご記入いただいた個人情報は、本セミナー開催の目的にのみ使用いたします。