

～ 2012年のサービス業経営戦略を考える～

飲食・小売・サービス業経営者のための 収益性改善とキャッシュフロー改善セミナー ～ MS (覆面調査) から見た顧客サービスのポイント～

ポイントを見極めて利益と現金残高を増やす！

第1部 収益性改善の進め方

～ 利益の出る経営のツボを探す～

収益性がますます厳しくなるサービス業界。

利益が残る“ツボ”を押さえた経営をしなければ、もはや生き残れない経営環境です。

この機会に、是非とも黒字拡大の重点項目とそのための施策をお考えください。

講師 株式会社 SMART BRAIN 代表取締役 河合秀俊

第2部 顧客感動満足

～ MS(ミステリーショッピングリサーチ = 覆面調査) から見た顧客サービスのポイント～

企業としてCS(顧客満足)が求められる理由は？ 顧客満足はどのように決まるのか？

延べ65万件の覆面調査データを基に、顧客満足とリピート率の関係性と「顧客満足」「顧客感動」の違いなど、今後生き残るための重要ポイントをお伝えいたします。

講師 株式会社 MS&Consulting 小林貴志 氏

平成24年5月10日(木)開催

《時間》 14:00～16:30

《場所》 豊田商工会議所 201号室

(豊田市小坂本町1丁目25) ☎ 0565-32-4567

《受講料》 無料

《定員》 50名程度

《駐車場》 豊田産業文化センター駐車場をご利用ください

セミナー参加者特典

特典 無料経営相談

特典 ミステリーショッピングリサーチ(覆面調査)1社様1店舗

無料おためし申込書付(詳細はセミナーにて)

(講師紹介) 税理士 河合秀俊

株式会社 SMART BRAIN 代表取締役

河合&MAC 税理士法人(創立41周年)代表社員

1962年豊田市生まれ、税務調査立合件数400件以上。

後継者の気持ちがよく分かる会計事務所の2代目。

経営支援型税理士を標榜。経済産業省後援事業「ドリームゲート

アドバイザーサービス」認定専門家。

JAあいち豊田員外監事を7年間(H10.6～H17.6)務める。

社会福祉法人 法友会(浄光こども園)・得雲会(青松こども園)

監事。趣味はダイビング。

(講師紹介) 小林貴志氏

EISCIS(従業員顧客満足)による組織活性化支援という切り口で

研修を実施しているが、研修にとどまらず、日々の業務と連動して

改善運動を定着化させるためのコンサルティングに定評がある。

(株式会社 MS&Consulting 会社概要)

事業内容 リサーチ業務及び外食・サービス業界を中心とした

経営コンサルティングに関する業務。

主要取引先 国内外の外食産業関連企業、及びドラッグストア、

アパレルなどの小売業態・美容院、エステティックなどの美容業態

ディベロッパー、アミューズメント、金融機関など多岐にわたる。

セミナー参加申込書 FAX 0565-31-5130

| | | | |
|-----------|-----|----|---------|
| ふりがな | | 業種 | ふりがな |
| 御社名 | | | 参加者名 |
| ご住所 | | | ふりがな |
| ご連絡先 | ☎ | | 参加者名 |
| 必ずご記入ください | FAX | | メールアドレス |

主催 株式会社 SMART BRAIN

愛知県豊田市三軒町7丁目63番地2

0565-33-1289 FAX 0565-31-5130

FAX 受付後、受講案内をお送り致します。

5月6日(日)までにお申込ください。