

# 顧客の評判で地域No.1を目指す顧客戦略

お金がかからない経営改善があなたの会社を伸ばす

顧客戦略目次	
<b>1章 経営の基本原則</b> (50分)	<b>4章 役に立つサービスを実行</b> (66分)
1. 経営を大局的にとらえる	1. お客には親切に対応する
2. 経営の目的を明らかにする	2. お客が予期している以上の何かを実行
3. お客と直接関係するところで1位を作る	3. 経営で最も価値が高い知識
4. 決定権はお客が100%で売る側は0%	4. 商品に対する顧客対応
5. 経営で一番むずかしい仕事は何か	5. 真心サービスの実行
6. お客活動が利益性を良くする	<b>5章 実行の仕組みを作る</b> (57分)
<b>2章 お客に不便をかけない</b> (76分)	1. 顧客対応の業務規則集を作れ
1. 名刺の印刷をお客中心に直す	2. 手引書を使った教育訓練を実行
2. 封筒の印刷をお客中心に直す	3. 習慣化する迄は強制が必要
3. カタログの印刷をお客中心に直す	<b>6章 お客との出会いをもっと有効に生かせ</b> (57分)
4. 電話の受け方をお客中心に直す	1. テレビ回路の工夫
5. FAXはお客に便利にする	2. 経営に応用する
<b>3章 感謝は態度で示せ</b> (63分)	3. 小口の取引や耐久消費財には特に有効
1. お礼状の実態調査の結果	4. ゴンザ虫の物語
2. 業績を良くするには3%の会社は入る	5. 感動セールスを悪用するな
3. なぜお礼を出さないのか	6. 自社の顧客対応度を示すチェックリスト
4. 感謝の心を育てる	
5. クレーム対策は素早く対処	
6. こういうときにはがきかFAXを出す	※すぐ実践できるアイデア封筒とFAX用紙の作り方を紹介。

顧客対応のチェックリスト付。チェックリストが改善点を指摘。

**顧客戦略 DVD-R**

定価 85,000 円(税別)

DVD-R 6巻。6時間9分。テキスト付



すぐに出荷します。申し込みはFAXで。

ご住所	〒			従業員	人
会社名			社長	様	
TEL			FAX		

ランチェスター経営(株) 〒810-0012 福岡市中央区白金1-1-8-301 TEL 092-535-3311  
 制作 竹田陽一 HPは <http://www.lanchest.com/> FAX 092-535-3200

顧客戦略のDVD

