



会社を強くする顧客満足(CS)経営

～顧客との信頼構築のあり方を知り、経営に活かす～

コースの特色

- 顧客満足の基本的な考え方及び進め方について学びます。
- 顧客との良好な関係を促進するコミュニケーションを学びます。
- 顧客との長期的な信頼関係を築く組織的アプローチを学びます。



- 期間** 平成30年1月23日(火)～1月25日(木)【3日間】
- 対象** 経営幹部、管理者、新任管理者等
- 場所** 中小企業大学校瀬戸校(愛知県瀬戸市川平町79番地)
- 受講料** 31,000円(税込) **定員** 25名

カリキュラム

月	時間	科目	講師
1/23 (火)	9:40～ 12:40	顧客満足の基本的な考え方 ・顧客満足を作るための基本 ・顧客からの期待を考える【演習】	株式会社フェアウインド 代表取締役 中井 嘉樹 1959年生まれ。同志社大学卒業後、内田洋行、キーエンスを経て、日本ブレーンセンター(現エン・ジャパン)にて、チーフコンサルタント、取締役を務めた後、現職。管理職育成、営業力強化、チーム力増強等の施策導入を通し、戦略的な人材力&組織力向上を支援。中小企業診断士、ITコーディネータ。 著書「自分で売るな! 部下に売らせろ!」「チーム力を高める魔法の力」「はじめての部下指導の心得」「はじめてのOJTリーダーの心得」等がある。
	13:40～ 17:40	顧客ニーズを満足させる方策 ・顧客理解の深め方 ・自社製品・サービスのメリットを効果的に伝える方法 18:10～19:40 受講者交流会 受講者皆さんの交流を深めて頂きます	
1/24 (水)	9:00～ 17:30	顧客との良好な関係を促進する関わり方 ・自己分析【演習】 ・自分の感情に気付き、コントロールする方法 ・好感の持てる“やりとり”の基本パターン	
1/25 (木)	9:00～ 12:00	不満足・クレームへの対処 ・クレーム対応を円滑に進める3つのスキル ・好ましい言葉づかいと冷静に話を進める対話術	
	13:00～ 15:00	顧客満足を実現するための組織的アプローチ ・顧客との接点シーン分析【演習】 ・顧客満足のために心がけることとやってはいけないこと	
	15:00～ 16:30	ホスピタリティマインドを発揮する ・お客様の存在や価値を認める働きかけ ・お客様の気持ちをくむ言動とは	

No.29 トラブルを未然に防ぐための法務・労務対策

～これだけは知っておきたい! リスクマネジメントの勘所～

- **日程**: 平成30年2月19日(月)～2月21日(水)
- **会場**: 中小企業大学校 瀬戸校 (愛知県瀬戸市川平町79)
- **対象者**: 経営者、経営幹部、管理者(全業種)
- **受講料**: 31,000円(税込)

月日	時間	科目	講師(所属)
2/19 (月)	9:40～ 17:40	中小企業を取り巻く法的環境と企業法務の基本 ・中小企業を取り巻く法的環境 ・企業経営におけるコンプライアンスの重要性 ・企業法務の基礎知識と留意点 (契約書、債権管理・回収、クレーム対応、情報管理、権利侵害、製品事故等) ・自社の法務リスクの洗い出しと予防策、体制構築の検討【演習】	西村 俊一 弁護士
2/20 (火)	9:00～ 12:30	労務管理の基本とトラブルの実際 ・労務管理の重要性と今日的課題 ・事例から学ぶ労務管理の基本とトラブルの実際 (労働契約の基礎知識、各種ハラスメント対応、労働時間管理、労働契約の終了に関するトラブル対応等) ・自社の労務リスクの洗い出しと予防策、体制構築の検討【演習】	山田 洋嗣 弁護士
2/21 (水)	13:30～ 17:30		
2/21 (水)	9:00～ 16:30		

※カリキュラムは都合により変更することがあります。

申込方法

裏面の「受講申込書」にご記入の上、FAXにてお申込みください。

瀬戸校

中小企業大学校 瀬戸校

【お問い合わせ先】

研修担当 Tel 0561-48-3401

<受講申込書>

平成 年 月 日

中小機構

中小企業大学校瀬戸校 行

【事務連絡先】(必ずご記入ください)

企業住所 〒 -	連絡先住所 (住所は左記と異なる場合のみ記入ください) 〒 -
ふりがな	
企業名	担当部課
ふりがな	担当者名
代表者名	連絡先電話 () -
代表者役職	連絡先FAX () -
代表電話() -	E-mail

資本金 千円 従業員数 名 創業 西暦 年 月

業種(○印をつけてください): 建設業 製造業 情報通信業 運輸業 卸売・小売業 金融・保険業 不動産業 飲食店・宿泊業 サービス業

主な取り扱い品(具体的に記入ください)

◆受講者

受講者①	コース番号: 24	コース名: 会社を強くする顧客満足(CS)経営
	ふりがな	所属部課 役職名
	氏名 (男・女) (歳)	(役職を記載の上、該当区分に○印をつけてください。) 代表者・役員・管理者・管理者候補
	入寮について(該当するものに○印をつけてください) 1.当日から宿泊 2.前日から宿泊 3.宿泊しない	

受講者②	コース番号:	コース名:
	ふりがな	所属部課 役職名
	氏名 (男・女) (歳)	(役職を記載の上、該当区分に○印をつけてください。) 代表者・役員・管理者・管理者候補
	入寮について(該当するものに○印をつけてください) 1.当日から宿泊 2.前日から宿泊 3.宿泊しない	

※応募状況により人数を調整させていただく事がありますので、ご了承ください。 ※申込書が不足の場合は、コピーしてお使いください。

◇「陶心寮」のご案内◇

当校には宿泊施設として「陶心寮」がございます。受講者同士の相互交流、ヒューマンネットワークの形成のため、また日常から離れて研修に集中するためにも、是非ご利用ください。一泊(朝食サービス)2,100円(税込)、全室個室です。<全室禁煙、TVはありません>

◇個人情報の保護について◇

個人情報保護法に定義されます個人情報に該当する情報については、当機構内で実施する事業で使用いたします。当該個人情報の第三者(業務委託先を除く)への提供または開示はいたしません。ただし、お客様の同意がある場合および、法令に基づき要請された場合については、当該個人情報を提供できるものといたします。



管理者のための瀬戸校おすすめコース



研修コース名	実施期間	受講料(円)	研修内容
部課長のための女性活躍マネジメント講座	12/12(火)~12/13(水)	31,000	管理者が女性の能力や意識を活性化させ、働く意欲を高めるための方策を学ぶ。さらに経営戦略を構築する上で女性の戦力アップを重要な経営資源とするための考え方を学ぶ。
生産計画改善とリードタイム短縮の進め方	2018年 1/16(火)~1/18(木)	31,000	多様なニーズに対応するための製造現場のリードタイム把握と短縮の方法を学ぶとともに、自社の生産計画改善策を考える。
標準化と品質管理の進め方	2018年 1/31(水)~2/2(金)	31,000	品質を製造工程で作りこむQC的な考え方とその管理の進め方を学ぶとともに、演習を通じて自社の課題解決に取り組む。
販路開拓のためのIT活用法	2018年 2/27(火)~3/1(木)	31,000	WEBサイトを活用したマーケティングの考え方・進め方を学び、自社サイトを効果的に機能させるための管理の仕方やSNS活用による顧客への認知・信頼構築など仕組みづくりについて学ぶ。
海外取引のための実務と契約・交渉	2018年 3/6(火)~3/8(木)	31,000	海外取引を進めるうえで必要不可欠な知識や実務的な流れを学ぶとともに、取引の交渉から英文契約作成の勘所について、演習を交えながら学ぶ。



瀬戸校動画配信中

[事務処理欄]H29-24.29

--	--	--	--	--	--	--	--