

知らないうちにお客様を逃していませんか？

**商品も変えず、営業マンも増やさず、売上UP！！**

～ 社員が自ら動き出す「接客戦略」でお客様から選ばれる会社づくり ～

## 藤村純子氏 接客戦略コンサルタント ビジネスマナー研究所株式会社代表取締役



報告者プロフィール 東京生まれ。中央大学文学部卒。

在学中からチャイナエアライン日本人客室乗務員勤務、全日空（ANA）の国際線・国内線客室乗務員勤務。退職後は医療接遇の講師、ANAグループの研修会社講師を経てお客様との接点強化を専門とする「接客戦略コンサルタント」に。年間研修数は150回を超える

～ 接客戦略で「会社の文化創り」 お客様から選ばれる会社 ～

新規のお客様の集客には、リピートのお客様の集客の5倍以上のコストがかかると言われています。

どこから買うか？誰から買うか？決定権は100%お客様にあります。今のお客様にご満足頂き、商品も変えず、営業マンを増やさず、売上はまだまだ伸びる！と藤村氏。

資金や商品など経営資源に限りある中小企業こそ、社員の力(接客力・対応力)が他社との差別化になります。藤村氏自身の研修セミナーもほぼ100%リピート、2年先まで研修オファーがあります。受講企業ではリピート率8倍、地域密着で地域シェア20%に成長した企業も。

藤村氏の経営とお客様から選ばれる企業づくり、「接客戦略」について聞きます。

日時 **1月22日（金）**

開場：18時00分 ～

開会：18時15分 ～

開会前にお名刺交換・お食事をお済ませ下さい

会場 **銀座ブロッサム「ローズ」**

中央区銀座2-15-6

TEL 03-3542-8585

会費 **1,000円** 軽食付き

お問い合わせ 東京同友会（岩本）TEL 03-3261-7201

中央区支部1月例会出欠返信表



FAX 3261-7202

出席

欠席

氏名

会社名