

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！！

～社員が自ら動きだす「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。(同友会中央区支部会員)

### ～ 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～

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。幹部・社員も一緒にご参加ください。

【記】

日時 **3月28日(月)**

18時30分～21時00分

会場 八王子駅北口「学園都市センター」

12階第5セミナー室 TEL042-646-5611

会費 **1,000円**

※同友会H・P <http://www.tokyo.doyu.jp>  
の勉強交流会から登録できます。

お問合せ・申込先 事務局・松林 電話 03-3261-7201



東京同友会八王子支部3月例会出欠返信欄

出席

欠席

氏名

会社名

FAX 03-3261-7202