

講演会主要テーマと概要

【 顧客満足創造への挑戦 】 標準60分～90分

- ・『CS』という概念が輸入されてすでに30年近い歳月になります。
- ・しかし様々な客商売の現場では未だに掛け声レベルの取り組みが繰り返され、残念な不祥事も後を絶たず、そこには顧客不在の感すら漂います。

そもそも自社において大切な顧客をどのように受け止めているのか、その上で顧客満足とは何なのか。満足とはゴールなのか、プロセスなのか。こうした原点の課題に現場の目線で向き合いながら、人が人をもてなすことで、CSを実現するための具体論を掘り下げます。