

# 1位作りの顧客対応戦略で地元No.1になる CD-R

自社専用の業務規則集を作り、これで従業員を教育すると差別化力がある高い顧客対応ができるようになるので、お客の評判で地元No.1になれる。

目次	
<b>第1章 経営の基本原則</b>	3. なぜお礼のハガキを出さないのか
1. 経営の全体構造を押さえる 2. 経営を構成する中心的な要因とウエイト付 3. 経営で最も経費がいるのは新しいお客を作り出す仕事 4. 顧客対応の実行手順をはっきりさせる	<b>第4章 お客の仕事に協力して喜ばれるようにする</b>
	1. お客の情報収集に力を入れる 2. お客の仕事に役立つ協力をする 3. 報いを求めない奉仕の心が必要
<b>第2章 お客に対して不便をかけない</b>	<b>第5章 業務規則集作りと従業員教育</b>
1. 名刺は単なるミニカタログ 2. 封筒もミニカタログと考える 3. 電話の取り方は大会社のマネをしない 4. FAXの使用中は少なくする	1. 経営ではお客活動が最も重要なる 2. 就業規則と業務規則の違い 3. 業務規則集の作り方 4. 実行に必要な印刷物や備品類を用意する 5. 販売サービス担当の女子従業員を置く 6. 従業員教育に力を入れる 7. いつも2位か3位にある従業員教育 8. 顧客対応がどうなるかは全て社長の考えと行いで決まる
<b>第3章 お客から好かれて気に入られるようにする</b>	
1. 商品の注文にはお礼のFAXやお礼のメールを入れる 2. お礼のはがきアンケート	

1日セミナー1回の参加費で、本格派用の戦略教材が手元に届きます。

**1位作りの顧客対応戦略**  
 定価 **36,000** 円(税別)  
 CD-R 3巻。3時間10分。テキスト付。



1938年生。久留米市出身。福岡大学経済学部卒。建材メーカーで経理と営業を担当後、28歳のとき企業調査会社に転職。中小企業の信用調査と倒産会社の取材を担当。35歳のときにランチェスター法則と出会い、以来同法則を経営全体への応用を研究。44歳のときにランチェスター経営を創業。講演は、4300回に。著書はプロ社長(中経出版)他がある。

お申し込みはFAXで。

ご住所	〒			業種	
会社名	役職	ご氏名	従業員	人	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

1位作りの顧客対応戦略