

# 1 位作りの顧客対応戦略で地元No.1になる 【CD3巻】

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

<b>1章 経営の基本原則</b>
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>2章 お客に対して不便をかけない</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 F A Xの使用中は少なくする
<b>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F A Xやお礼のメールを入れる 2 お礼のはがきアンケート 3 なぜお礼のはがきを出さないのか
<b>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>5章 業務規則集作りと従業員教育</b>
1 経営ではお客活動が最も重要になる 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