

# お客の流出率を下げる 1 位作りの顧客維持戦略【DVD 3 巻】

## お客対応のレベルを高め、お客の流出率を低くする対策

<b>1 章 経営の基本原則と利益データ</b>
1 経営規模の大中小で変わる社長の役目 2 経営の基本原則を理解する 3 会社は粗利益で生きている 4 経営の全体図 5 従業員に中小企業の利益実態を教育する 6 従業員1人当たりの年間純利益 7 1章のまとめ
<b>2 章 お客から好かれて気に入られる</b>
1 お客に不便をかけない ①名刺 ②封筒 ③電話応対 ④電話の回し方など 2 お客から好かれて気に入られる 3 お客から喜ばれるようにする 4 有効なサービスには情報がある 5 お客から忘れられないようにする 6 2章のまとめ
<b>3 章 業務規則集作りと従業員教育</b>
① 人口25万人の市にある税理士事務所の例 ② 山口県防府天満宮の例 1 お礼のメッセージを出さない原因 2 実行率を高めるには仕組みづくりが必要 3 業務規則集を作る 4 従業員教育に力を入れる 5 全体のまとめ