

# お客様の評判で地元No1になる法

～内勤者を第二営業部へ育て、従業員1人あたり**経常利益を3倍**へ

会社は固定給なしの完全歩合制で運営しており、お客様からいただく「粗利益」によって成り立っています。どんな良い商品をそろえても、どんなに営業熱心でも、お客様から好かれなければ売上にはつながりません。つまり、**ファンづくりこそが顧客対応の真髄であり、業績向上の早道になるのです。**

これらを全社的に取り組むためには、スタッフと会社の理念やビジョンの共有はもちろんですが、顧客対応力の引き上げが必須。成長意欲の高いスタッフに受講させれば会社の力は何倍もアップします。ぜひご検討ください★

## 全4回コースカリキュラム (1回2時間×4日コース)

### 1 <中小企業の利益実態を知る>

1. 経営は完全な実力世界
2. 中小企業の利益実態を知る。  
従業員1人あたりの「粗利益」「純利益」  
1日当たり、1時間あたりの利益について
2. 自分の経費と本当の時給を知る。

### 2 <お客様に不便をかけない>

1. 経営の全体像を理解する
2. お客様に不便をかけない  
お客様に嫌われるとお客様創りの土俵に  
あがれない。お客様の立場に立つ取り組み  
を考える。
3. 不便を感動へ導く不便益とは

### 3 <お客様に好かれて気に入られる>

1. 感謝を態度で示す仕組み
2. お礼状が効果的な理由
3. お客様から忘れられないようにする  
人間関係を継続する仕組み
4. 親しみ、スピード、安心感こそ中小企業の  
顧客対応である。
5. 社内はお客様を作るための協力体制にある

### 4 <業務規則集にまとめよう>

1. 身だしなみ
2. 立ち居振る舞い
3. その他、抑えておきたいビジネスマナー
4. ハラスメントについて
5. 業務規則集をつくり社内マニュアルとして  
活用すべし

★このような効果が見込めます★

- ◆本当の時給(経費時給、責任時給)を理解するため、時間を大切に、生産性が上がる。
- ◆「やるべきこと」が明確になるので、指示待ちスタッフがなくなる。
- ◆営業センスのある内勤者が増え、新規開拓が可能になる。
- ◆スタッフ一人一人にファン顧客ができる。

1人当たり  
経常利益  
3倍へ!

★研修料金★(税別、資料代含む、ZOOM、訪問可※交通費別途)

～10名 20万円(1回あたり5万円)

～20名 24万円(1回あたり6万円) ※21名以上は別途お見積

夢ランチエスター研修 代表 中山 優子

(行政書士・社労士中山優子法務事務所)

ランチエスター経営の正規代理店。

約10年以上にわたり、ランチエスター顧客維持戦略を専門として講義を担当してきた。企業研修では従業員の心構え改革や接客対応のレベルアップに貢献。

自身も専門職事務所として、高卒、スキルなし、貯金なし、ツテなしという不利な状態からランチエスターを学び、年収1000万円以上を達成し続けている。

【研修のご相談・お問合せ先】

行政書士・社労士中山優子法務事務所

TEL 092-707-3617

FAX 092-707-3618

Email yuko@yuko-office.com