

セミナータイトル②

企業価値を高める、お客様対応部門のつくりかた

齊木総合研究所 代表 齊木 茂人

想定する対象者とそのニーズ

- ・お客様対応部門の機能を持ちたいとお考えの方
- ・お客様対応部門を強化したい方

内容

1. あるべきお客様対応部門
 - ・最も大事なマネジメント "メンバーファースト"
 - ・お客様対応部門のミッション
 - ・仕事の領域、組織の位置づけ
2. 対応品質向上
 - ・なぜ対応品質向上が必要か
 - ・メンバーの目標 社外資格・コンクール挑戦
 - ・組織としての目標 KPIの設定
3. 組織を活かす仕組みづくり
 - ・辞めない風土
 - ・働きやすい環境づくり
 - ・企業の最新の取り組み事例

セミナーで受講者や事業者が得られるもの

- ・会社の存続につながるお客様対応部門の立ち上げや強化の仕方が具体的にわかる
- ・お客様対応部門がコストセンターからプロフィットセンターになる視点に気づく
- ・企業の組織・人材が強化される
- ・消費者からの信頼がたかまり企業価値が向上する