



АНО «Японский Центр»

日本センター

ANO "The Japan Center"

ПРОГРАММА

семинара с участниками Президентской программы по теме:

«Менеджмент клиентуры.

Повышение степени удовлетворенности клиентов (CS) – путь к увеличению
выручки от продаж»

Дата проведения: 8 ноября 2012 года с 9.00 до 17.00

Категория участников семинара: выпускники Президентской программы – руководители высшего и среднего звена предприятий различных сфер, в т.ч. производства (отделы сбыта), торговли, услуг, медобслуживания и т.д.

Место проведения: ОГБОУ СПО «Смоленский промышленно-экономический колледж», (пр. Гагарина, д. 56), 1-этаж, конференц-зал

Цель семинара: раскрыть, как достичь успеха в повышении привлекательности компании и степени удовлетворенности клиентов, применив три инструмента: «создание человека», «создание климата» и «создание структуры».

08.30 – 08.55	Регистрация участников семинара
09.00 – 09.10	Открытие семинара: Сёити Куросака - директор АНО "Японский Центр"; Эйко Камосида - преподаватель-консультант; Овсянников Владимир Всеволодович - Советник Директора АНО "Японский Центр"; Кожевников Виктор Дмитриевич – начальник Департамента экономического развития, инвестиций, внешнеэкономической деятельности и предпринимательства Смоленской области;
09.10– 10.30	1. Что такое «удовлетворенность» 1) CS это игра в «кетчбол» между сердцами людей 2) Связь между уровнем ожиданий клиента и удовлетворенностью 3) Разумеется, противоположность неудовольствию 4) Факторы ценности для клиента 5) Определение ценности клиентом и конкуренция Эйко Камосида - преподаватель-консультант
10.30– 10.45	Кофе-брейк
10.45– 12.15	2. «Создание человека» 1) Что такое «создание человека» 2) Роль человека в структуре 3) Воспитание внимания 4) Дух CS для поддержания привлекательности компании и ее точек

	<p>продаж</p> <p>5) Коммуникация для повышения степени CS</p> <p>6) Мастерство коммуникации на основе духа CS</p> <p>Эйко Камосида - преподаватель-консультант</p>
12.15-13.15	Обед
13.15-14.45	<p>3. «Создание климата»</p> <p>1) Что такое «создание климата»</p> <p>2) Основы менеджмента CS</p> <p>3) «Климат» это атмосфера в компании, которую сотрудники ощущают всем своим существом</p> <p>Эйко Камосида - преподаватель-консультант</p>
14.45-15.00	Кофе-брейк
15.00-16.50	<p>4. «Создание структуры»</p> <p>1) Что такое «создание структуры»</p> <p>2) Визуализация точки продаж</p> <p>3) Визуализация услуг</p> <p>4) Важные моменты с точки зрения улучшения обслуживания клиента</p> <p>5) Незримое сделать зримым</p> <p>Эйко Камосида - преподаватель-консультант</p>
16.50-17.00	<p>Закрытие семинара.</p> <p>Подведение итогов:</p> <p>Сёити Куросака - директор АНО "Японский Центр";</p> <p>Эйко Камосида - преподаватель-консультант;</p> <p>Овсянников Владимир Всеволодович - Советник Директора АНО "Японский Центр";</p> <p>Кожевников Виктор Дмитриевич – начальник Департамента экономического развития, инвестиций, внешнеэкономической деятельности и предпринимательства Смоленской области;</p> <p>Ходунова Евгения Васильевна – начальник Управления государственной гражданской службы и кадровой политики Аппарата Администрации Смоленской области.</p>