

★中小零細企業の人材とは“社長さま自身”。人材教育はまず社長さまからされるのが正しい順序です

～お客様づくり初めの一步・1位作りの顧客維持戦略～
「業務規則集作りと従業員教育」

全3回
最終回

こんにちは。

戦略社長塾・事務局の妹尾です。

今回は、経営の基本原則と中小企業の利益実態について学びました。

業績がよくなる方法は何通りもありますが、1番確実でお金がかからないやり方が一度、取引したお客を失わないようにする顧客維持対策になります。

その方法についても何通りもありますが、1番確実になるのがお客から好かれて気に入られるやり方になります。

今回はそのやり方について学びます。

前回、勉強会に参加された方のご感想

- ・ お客様との距離を縮めるためには、日頃からの積み重ね＝顧客対応レベルアップを心がけていかなくてはならないことが改めてわかりました。
- ・ 「業務規則」と「就業規則」は別のものであることがわかり、今後は業務規則を作成しようと思いました。
- ・ 来年に向けて良い計画を作る材料にしたいと思いません。

《この勉強会で得られること…》

- ランチェスター戦略の理解が進む(マスターも可能)
- 「弱者必勝の戦略」で競争力が強くなる
- 少ない経費で業績向上につながる方法がわかる

2016年3月「いばら・ふくやま戦略★社長塾」の予定

【井原】平成28年3月15日(火) 19:00～21:00 定員4名様

せのお事務所(井原市岩倉町1081-1) ※場所がわからないときはお電話ください。
(県道34号線「夫婦池」点滅信号で小さい池の方へ曲がる。曲がった後、右方向へ200m坂を上る)

【福山】平成28年3月17日(木) 19:00～21:00 定員5名様

福山市市民参画センター3階和室(福山市本町1-35JR福山駅北歩6分・敷地内に無料駐車場有)

【参加費】お一人様 2,500円(税込) (当事務所の顧問先様は、半額の1,250円)

別途(初回のみ)テキスト代1,600円(税込)(全3回を通じて使用します)

★お申込み:各開催日の前日まで。メールまたはFAXでお申込みください。(下記参照↓)

塾長の妹尾です。
本年も一緒に勉強しましょう!!



「戦略社長塾って、なに?」

ランチェスター経営(株)製作のDVDを教材に、参加者全員で観賞し、適宜、進行役からの解説を聞きながら、

お互いに意見交換をするなかで気づきを得る「相互学習」の場です。

(当日、竹田先生は会場に来ません。)

ランチェスター経営(株)公認「戦略★社長塾」
(せのお社会保険労務士・行政書士事務所)

〒715-0016 岡山県井原市岩倉町1081-1 TEL0866-63-3213

●ホームページは「せのお事務所」「ふくやま社長塾」で検索

<http://www.senojimu.net>

お申込みは下記ご記入後、今すぐ!
お申込み専用 FAX0866-63-3214

メールの場合下記事項を入力して送信

※HPからもお申し込み可能です「せのお事務所」で検索

メール info@senojimu.net

お名前

緊急時 TEL

Mail

FAX 番号

テキスト

要 ・ 不要

★このニュースレターは少しでも皆さまの経営のお役に立ちたいと願い発行しています。



月刊 戦略★社長塾

第56号

平成28年(2016) 3月号

当事務所が主催する戦略★社長塾では、繰り返し「経営の原則」を学んでいます。定期に学び、実践することで、考えと行動が一致するようになります。ぜひ、皆さんも一緒に学びませんか。

「業務規則集」 妹尾 悟



「業務規則集」とは、経営原則と経営方針、仕事に対する心構えをまとめたもの。

経営の原則や心構えは、文字や言葉にしないと、見ることも聞くこともできません。それらを見える化し、従業員教育に役立てようというのが「業務規則集」になります。

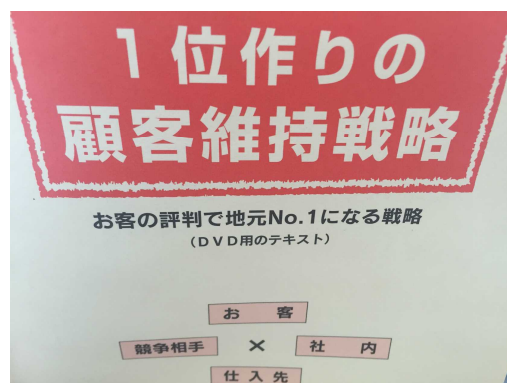
例えば、業務規則集には、次の内容を掲載します。

<経営の原則>

- ①会社は粗利益で生きている。各人がもらっている給与は粗利益から出ている。
- ②その粗利益はお客からしか出ない。したがって、経営活動で最も大事になるのは「お客活動」に他ならない
- ③どこの会社から商品を買うかの決定権は、お客が100%で売る側は0%。
- ④どこの地域や業界にも多数の競争相手いて、お客をとりあっている（意識せずともそういう状態にある）
- ⑤お客に対して不便、二度手間をかけてお客から嫌われないようにしなければならない
- ⑥そして、お客に対しては性善説で、親切に対応する
- ⑦報連相はお客から始める。感謝は、お客にパッと伝える。
- ⑧お客から好かれ気に入られ、忘れられないようにする。
- ⑨以上は、お金がかからない経営改善になるので、実行量が多くなると、経験によって質も高まる。
- ⑩お客活動の中で、最も大事なのがクレーム、返品に対応することについて社長が方針を出す。
- ⑪中小企業の利益と経費データについて説明する。
- ⑫その日の行動予定は、必ずメモに記入して動く。
- ⑬その他、守るべき社内のルール、書類作成方法についても書いておく。

「業務規則集」を作成しておく、

- ・トップから現場の社員まで一貫性をもった経営ができる
 - ・顧客対応に対する方針を浸透させることができる
 - ・社員全員が100点をとるための社内テキストになる
- 以上のような効果が得られます。



製作・発行

当事務所はランチェスター経営公認「戦略社長塾」です
せのお社会保険労務士・行政書士事務所

〒715-0016 岡山県井原市岩倉町 1081-1 TEL0866-63-3213

●ホームページ「せのお事務所」「びんご社長塾」検索

お問い合わせは事務局「せのお」まで、お気軽に♪

0866-63-3213