



「感動はこうして生まれる」

～感謝されるサービスがブランド価値を高める～

第三回目のトップマネジメント講演会は、岩手県における美容業界のリーディングカンパニー花耶グループ(株式会社花耶 本社盛岡市大通り)の代表取締役常務であり、末期的な店舗も繁盛店へ導く経営コンサルタント会社、株式会社IBSの代表取締役でもある五日市氏迎え、お客様と社員が共に感動する繁盛店のつくり方をテーマに開催致します。社員教育でお悩みの経営者や商売繁盛の秘策を求めている経営者の皆様、是非ご参加下さい。

第一部 「感動的な繁盛店のつくり方」

五日市 修二 13:30～14:30

(株式会社IBS代表取締役 株式会社花耶 代表取締役常務)

<講演内容>

- 成果をつくれる社員の育成法
- 企業健康診断(軽症 or 末期判別法)
- 顧客管理の勘違い
- 現場から問題点を抽出
- 繁盛店はこうつくる

岩手県美容業界を常にリードする「花耶」(盛岡市内8店舗、県外2店舗)の立役者であり、現代表取締役常務。また、全国美容室再生の経営コンサルタントとしても日々奔走中。数多くの美容室再生に携り、オーナーと共に血と汗と涙を流しながら、末期的な店舗も繁盛店へと導いてきた。「戦術や戦略は、ベース(基本)があって、初めて生きる」を心情に、明確な目標設定とコミットメントを徹底させ、小型店から大型店まで情熱的に幅広くサポートを行っている。

第二部 「現場に神宿る」CS経営の極意

高橋 慶太 14:40～15:40

(株式会社パワーアップ総合研究所 代表取締役)

<講演内容>

- 顧客のホンネ
- 顧客心理と顧客満足(顧客の叫びを知る)
- 不満がないと満足は別物(期待と満足の関係)
- 社員の能力をとことん引き出す方法
- 覆面調査が業績を上げる(優良企業の現場実態)

1968年岩手県盛岡市生まれ。人材育成コンサルタント。ホスピタリティマインドとコーチング手法を取り入れた社員研修は、「即戦力の社員を育成する」と派遣責任者から絶賛。マインドとアクションの両面から主体的な社員育成のサポートを行っている。また徹底して現場主義を貫き通し、中小企業から大企業のミステリーショッパーズ(覆面調査)や、グループインタビュー、OJT支援など、全国各地で企業繁栄のサポートを行っている。

【開催要領】

開催日 平成19年1月28日(月) 13:30～16:00

会場 盛岡商工会議所会館 3階会議室

参加費 お一人様2,000円

定員 80名(申し込み順締め切り)

申込先 株式会社パワーアップ総合研究所 〒020-0141 岩手県盛岡市中屋敷町5-29

TEL 019-647-1404 FAX019-656-6789 e-mail: info@p-souken.jp http://p-souken.jp



<主催> 株式会社パワーアップ総合研究所

<共催> 株式会社IBS 〒020-0022 岩手県盛岡市大通3-1-23 クリエイトビル3F

<後援> 岩手日報社、IBC岩手放送、テレビ岩手、めんこいテレビ、岩手朝日テレビ 盛岡タイムスマ・シェリ

「第三回トップマネジメント講演会」 (必要事項をご記入の上、このまま送信してください) **FAX 019-656-6789**

会社名		代表者名	
会社所在地	〒		
電話番号		ファクス番号	
e-mail			
参加者名		参加者名	
参加者名		参加者名	