

**ガッツリ学ぼう!**

## 2013年度 第2回経営学習会のご案内

拝啓 皆様には益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。

さて、標記の委員会ですが、下記の日程にて開催いたします。

厳しい経営環境下において、それぞれの企業が環境変化を的確にとらえ、ぶれない座標軸をもった経営を追求することが求められています。そのためには企業変革のリーダーである経営者自身が覚悟を決め、自己変革し続けることが何よりも大切です。本年度も昨年に引き続き、企業変革支援プログラムに基づいて学習していきます。プログラムは実践型になっていますので実際に自分自身でやっていると理解が出来ません。自主学習に合わせて、フリーディスカッションを通じて学びを深めていきます。この機会にぜひ会員の皆様の参加をお願い致します。また、会の内外を問わずお知り合いの経営者もお誘い下さい。

敬具

### 学習項目 IV 市場・顧客及び自社の理解と対応状況

#### ② 苦情対応や顧客との関係強化

苦情や要望には、迅速な対応及び再発防止のための是正処置対応が実行され、顧客との関係を深めることが大切です。あなたの会社ではどのような対応をしていますか。

#### ③ 顧客の満足度の把握

高い品質の商品（サービス）を提供し、顧客から高い信頼、期待と満足度が実現できる企業となることが必要です。そのための効果的な満足度調査が実施され、その結果に基づく見直しと実行ができていますか。

※ディスカッション内容は、その時により変更する場合があります。

※参考文献：企業変革支援プログラム STEP1・STEP2・経営指針作成の手引き・人を生かす経営

日 時 **7月24日(水) 19:00~**

場 所 福井県中小企業家同友会 事務局  
福井市北四ツ居1丁目34-19 電話 (0776) 54-9699

FAX 返信 (0776) 54-9991

### 第2回経営学習会に

参加します

参加しません

お名前： \_\_\_\_\_

福井県中小企業家同友会 TEL(0776)54-9699 FAX(0776)54-9991

新会員候補をご紹介下さい!

お名前： \_\_\_\_\_

会社名： \_\_\_\_\_ 住所： \_\_\_\_\_

役職： \_\_\_\_\_ TEL： \_\_\_\_\_ FAX： \_\_\_\_\_

希望する対応： \_\_\_\_\_