



著者 渋谷行秀
 (株)MS&Consulting
 定価1,500円(税込)
 〒送料290円/A5判・176頁
 ISBN978-4-7855-0417-5

■本文より
 心の充足感や安心感を得られる仕事とは、自分の仕事は人のためになつていて、社会の役に立っているということを実感でき、仕事の先にある意味を見出せる仕事です。すなわち、貢献欲求が満たされるということなのです。このスキルや知識を身に付けたら給料が幾ら上がるかといったことも大事ですが、それ以上に、自分の仕事は顧客に喜ばれ、社会にも必要とされているとスタッフに実感してもらえることが重要になつてくるのです。
 つまり、従業員感動満足(EIS)がより重視される時代になつてきているのです。
 第5章 従業員感動満足なくして顧客感動満足なし より

目次より

- 第1章 感動がなければ差別化できない
- 第2章 ポジティブアプローチが感動の鍵
- 第3章 顧客目線の「気付き力」を育む
- 第4章 ホスピタリティの正しい取り組み方
- 第5章 従業員感動満足なくして顧客感動満足なし
- 第6章 サービスプロフィット・チェインをつくり上げるリーダーシップ

★コラム どの店もほとんど同じドラッグストアの差別化戦略／チェインストアと商人道

こうすれば顧客満足を超える店になる

「サービス・プロフィット・チェインの実践ノウハウ」

好評発売中!



従業員感動満足なくして顧客感動満足なし
 国内最大手(株)MS&Consultingが
 10年以上にわたって築いてきたノウハウを公開

全国の書店でお買い求めいただけます

店頭がない場合でも、書店にお申込みいただくとお取り寄せできます。

商業界ホームページでご注文いただけます

HPの特典
 ①代金引換かクレジット決済が選択できます。
 ②クレジット決済で、ご購入額が3000円以上の場合、送料サービス。
<http://www.shogyokai.co.jp>

FAXでご注文いただけます

下の申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお送り下さい。代金引換払いとなりますので、送料・手数料として、200円がかかります。

お近くの郵便局からお申込みいただけます

郵便局備え付けの郵便振替用紙をご利用下さい。郵便局より通知が到着次第の発送となります(5~10日位)。振替用紙の通信欄にご希望の部数をご記入下さい。

FAX申込書 代金引換払い

お申込み専用フリーダイヤル FAX ☎0120-463-346

⚠️このまま切り取らずFAXしてください

申込部数		こうすれば顧客満足を超える店になる ()部	
商品送付先	会社名	郵便番号	〒
	部署名		□□□□□□
	ご担当者名(フリガナ)		
		電話	FAX