

10月開催分

# 中企団 定期研修会 無料参加 DVD販売のご案内



中小企業福祉事業団

## 従業員満足・生産性の向上～顧客満足に寄与し選ばれる社労士になる ほめ言葉マーケティングの理論と実践



サービス・マーケティングでは、以下の3種のマーケティング活動が連動すると「顧客」、「従業員」、「企業」の満足や利益が得られると考えられています。

【インターナル・マーケティング】 特にサービス業において、顧客満足(CS:Customer Satisfaction)を与える教育と動機付けを、企業が接客要員とそれを支える従業員に対して与えること

【インタラクティブ・マーケティング】 従業員が顧客との相互作用的な関係の中で行うマーケティング(主に接客業務)

【エクスターナル・マーケティング】 企業本体が直接、顧客に対して働きかける通常のマーケティング活動

今回の「ほめ言葉マーケティング」は、インターナル・マーケティングの環境改善に特化し、ESを満たすことでCSも満たす手法です。本研修会講師の藤咲先生は、延べ15万人以上に対して行ってきた「ほめ言葉マーケティング研修」により、「複数の企業で退職者が大幅減少し、定着率が向上した」「研修開始から二年たって売上が昨年比で約20%向上し出店攻勢をかけている(飲食業)」といった確固たる実績を上げています。本研修会では、企業で「ほめ言葉マーケティング研修」を行うための理論と手法について実習を交えた実践的な内容でお伝えいたします。

### 主な講義項目 ※当日はノートと筆記用具をご持参ください。

- |                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| 1. ほめ言葉マーケティングとは       | 5. ストロークを理解して活用する       |
| 2. 金銭的報酬と非金銭的報酬        | 6. お互いを知る・価値観までつかむ簡単な方法 |
| 3. 「いじめ」や「いやがらせ」の対策が急務 | 7. ほめる力の実践カテスト          |
| 4. 上司と部下のラポールを築き上げる重要性 | 8. ほめ言葉カード研修の開発の経緯、効果   |

**日時** 平成30年10月3日(水) 13:30~15:30 **場所** 都立中央・城北職業能力開発センター 東京都文京区後楽1-9-5

**講師** 社会保険労務士 藤咲 徳朗 氏 (パートナーズリンク SR 代表、日本褒め言葉カード協会理事長)  
福岡県生まれ。大阪市立大学卒業後、(株)イトーヨーカドー勤務を経て独立開業する。企業研修をはじめ、大学、商工会議所、県や市役所の講演などで幅広く活動する。「仕事も家庭も幸せな社会人を作る」という信念のもと、楽習メソッドを用いた自立型人材育成カリキュラムを活用し、年間300日以上を社員研修に費やす。これまで教えた受講者は延べ15万人以上。平成30年9月から幸せな企業研修講師養成講座“藤咲塾”を開校。平成30年6月にビジネス書第3弾「たったひと言で変わる!ほめ言葉マーケティング」を発売。“褒める・認める・感謝する”インターナルマーケティング研修の専門家として広く活動している。また、褒め言葉あいいうえお表、褒め言葉カード、褒め言葉トランプを開発し、一般社団法人褒め言葉カード協会理事長として褒め言葉カードセミナーを主宰、日本各地で講演中。

**定員** 100名 定員になり次第、締め切りとさせていただきます。

**費用** **参加費：無料(幹事社労士限定)※レジュメ・資料はダウンロードとなります(参加者のみ)**  
開催日約1週間前にダウンロード用のパスワードをご案内いたします。案内が届かない場合はお問い合わせください。  
**<レジュメ・資料コピー手数料：1,000円(税込)>※コピー希望の場合(ダウンロード・印刷できない場合含む)**  
事前に下記申込書にてお申込みください。また、費用は当日会場にてお支払いください。

**DVD【10月30日発刊予定】購入費：3,240円(税・送料込)※振込手数料はご負担ください。**  
※レジュメ・資料はCDで同梱となります  
幹事社労士高度化事業にお申し込みの先生にはDVDを無料送付いたしますので、お申し込みは不要です。

### 申込方法 ⇒ 参加、DVD購入共に、下記申込書にご記入の上FAXしてください。

【参加の場合】10月2日(火)までにFAXにて、お申込みください。※当日ご欠席の場合は、前日までにご連絡ください。

【DVD購入の場合】FAXにてお申し込みください。また費用につきましては、後に送信する振込要領に基づきお振込みください。

### 定期研修会 参加・DVD購入申込書(10月3日(水)開催分) FAX:03-5806-0297

お申込	出席 ・ DVD(No.347) いずれかに○を付してください		
氏名	(幹事番号)	事務所名	
所在地			
TEL	FAX		
E-mail			
レジュメ・資料コピー(1,000円)	<input type="checkbox"/> 希望する ※会場でのお支払いはお釣りのないよう、ご協力をお願いいたします		

※ご記入いただきました個人情報は、当研修会の運営やDVDの販売、アフターフォローのために使用いたします。それ以外の目的には使用いたしません。

【お問い合わせ先】中小企業福祉事業団 事業部 Tel:03-5806-0298 Mail:info@chukidan-jp.com ※中企団FB運営中!

