

野田宜成 サロンの勉強会 in Yokohama
~かっこいい大人へ~

Anytime Lohas,Inc 取締役
経営コンサルタント

野田 宜成



質問です！！

質問)

カラオケを1人で行く人の割合は？
2006年シダックスデータ

答え)

3

質問です！！

質問) どちらの人がいい？

- ・おーい！コピーしてくれ
 - ・申し訳ないですが、午後の会議のために12時までにコピーしてくれませんか？
- それを選んだのはなぜ？

4

強い組織、強固なお客さまとの絆

↓ キーワード

✓ 相手を成長させる3つのことば

- いつもありがとう 現在
- 成長したね 過去
- 期待してるよ 未来

5

人から好かれる人嫌われる人

ユニチャーム 高原慶一郎会長より

↓

【人から好かれる人】 【人から嫌われる人】

積極的	おごり
やる気がある	うぬぼれ
明るい	甘え
世話好き	マンネリ
協調性がある	
誠実	

6

質問) お客様が去っていく
一番の理由は？

質問) それは、なぜですか？

答え) 1位

2位

3位

4位

5位

6位

ヘッジ・サントース「サービスが伝説になる時」より (ノードストローム元副社長)

コミュニケーションを高めるには？

好きの反対は？

1.

2.

3.

4.

5.

6.

8

すべての業種は、サービス業化される

サービス業の3レベル

9

個別対応サービス、何がある？

例) 誕生日に割引券がきた



10

個別対応サービス、何がある？

個人の識別

- お名前
- あなた専用・・・趣味嗜好
- ライフスタイル
- 体系
- ・お名前入れサービス
- ・セミオーダー
- アロハ、枕
- ・お寺

11

個別対応サービス、何がある？



12
