



顧客価値経営基本コース

改革のリーダーとなって顧客価値経営を実現する



集合研修



オンライン
要相談

対 象 顧客価値を生み出すマネジメントが求められている方

日 程 2日間

最適定員 24名

🕒 カリキュラム

- 1日目**
- オリエンテーション
 - 研修に向かう姿勢づくり
 - ・[ミニ演習] 箱の中身を決める
 - ・[講義] 対話の重要性
 - 経営革新の考え方
 - ・[講義] 顧客価値経営の基本的な考え方
 - ・[講義] 顧客価値を決める品質とは
 - 事例研究『ベストプラクティスに学ぶ』
 - ・[映像視聴]
 - ・[演習] 事例企業は何が優れているのか
 - ーグループ研究
 - ークラス研究と講師コメント
 - お客様満足・社員満足を実現するリーダーシップ
 - ・[講義] 顧客価値経営を推進するリーダーの役割

- 2日目**
- 1日目の振り返り
 - リーダーに求められる対話力
 - ・[診断] DiSC®診断の実施と結果の解説
 - ・[講義] コミュニケーションとリーダーシップ
 - 理想的な職場状態を考える
 - ・[演習] 理想的な職場状態と実現に向けて取り組む活動の明確化
 - ーグループ研究
 - ークラス研究と講師コメント
 - 自己職場の課題計画を組み立てる
 - ・[演習] 理想的な職場を実現するための活動計画の立案
 - ー個人研究
 - ーグループ研究
 - マネジメントレベルのブラッシュアップ
 - ・[講義] 自己革新に向けての基本的な考え方
 - ・[演習] マネジメントブラッシュアッププラン作成
 - ー個人研究
 - ー全員宣言
 - 全体質疑 まとめ

“お客様第一主義”を掛け声だけに終わらせない

顧客価値経営を推進するうえで求められる思考法と組織運営の考え方を理解します。

顧客価値を提供するプロセス(バリューチェーン)と同時に、それを連続的に生み出すマネジメントプロセスにも着目し、顧客価値経営を実現するイノベーション・リーダーを育成します。

