

平成 24 年度日本料理アカデミー研修会開催のご案内

京大 MBA による経営管理ゼミナール ～日本料理の未来を経営する～

■ 第 2 回 「マーケティング思考で顧客関係を考える」

「お客さまと長期的な関係を築く！第一部：理論とノウハウ編」

- 20 対 80 の法則：2 割の数の顧客（リピート顧客）が 8 割の売上をもたらす
- 顧客満足、顧客ロイヤリティ、そして収益性は密接に関係している
- 従業員満足と顧客満足は密接に関係している

安定した収益を上げるには、何をどうすればよいのか。

さまざまなサービス業の経営やマーケティングを研究している講師が、日本料理店における顧客関係を考えるための理論やフレームワークを伝授します。本講座は主に経営者、店長クラスを想定した内容で、受講した後は、あなたが自店の顧客戦略を策定できます。

「お客さまと長期的な関係を築く！第二部：実践編」

- お客さまにお店のファンになってもらうためには
- 従業員の満足度を上げるためには

第二部では、日本料理店を想定し、お客さまと長期的な関係を築くためのマーケティング活動を考案します。第一部で学んだ理論やフレームワークを使ってみることで、理解が深まります。この実践演習を終えれば、自店のマーケティング活動を考える力が、しっかりと身に付いているはずです。

講師プロフィール 鈴木 智子 氏

聖心女子大学文学部卒業。日本ロレアル(株)に入社し、ランコム事業部、ならびにロレアル・パリ事業部にてマーケティングに従事。一橋大学大学院国際企業戦略研究科修士課程修了（MBA）。ボストン・コンサルティング・グループに入社、コンサルタントとして活躍。一橋大学大学院国際企業戦略研究科博士課程修了（DBA）。現在、京都大学経営管理大学院にて特定講師。



■ 第3回以降について

第3回以降は下記日程で開催いたします。ぜひあわせてご参加ください。

	日 程	講 師	テ ー マ
第3回	平成24年12月15日(土)	山内 裕 氏	(仮) サービスインタラクションを考える
第4回	平成25年3月16日(土)	鈴木 智子 氏	(仮) 料理屋の成長戦略を考える

第3回 講師プロフィール 山内 裕 氏

京都大学工学部情報工学科卒業、同大学院情報学研究科社会情報学修士。
University of California, Los Angeles, Anderson School of Management, Ph.D.
Xerox Corporation Palo Alto Research Center 研究員を経て、2010年9月より
京都大学経営管理大学院講師。



FAX: 075-241-4168 (特定非営利活動法人日本料理アカデミー事務局宛)

京大 MBAによる経営管理ゼミナール 参加申込書

平成24年12月15日(土) 14:00~16:00 於: キャリエールホテル旅行専門学校
第3回「サービスインタラクションを考える」

ふりがな 氏 名	※日本料理アカデミー会員の方は、お名前・屋号のみご記入ください。		
住 所	〒		
勤務先			
ご連絡先	TEL	FAX	E-mail

■ お申し込み・お問合せ先

特定非営利活動法人日本料理アカデミー事務局(平日10:00~18:00)
〒604-8006 京都市中京区河原町通三条上ル下丸屋町396-3
TEL.075-241-4163 FAX.075-241-4168 MAIL.office@culinary-academy.jp