

お客様はこう見ている！ こんな風を感じている！

お客様目線で自店を振り返る

トーハン書店大学

CS覆面リサーチ

CS (Customer Satisfaction) = 顧客満足

調査員が貴店のサービス・売場環境を調査し、30項目以上のチェックポイントをもとに調査・報告いたします。

貴店の改善点が明らかになりますので、今後のスタッフ教育や、経営戦略の方向性にお悩みでしたら、是非ご活用ください。

ご報告内容

調査終了後、詳細をレポートにまとめ、後日ご提出いたします。

1. 店舗調査報告

- ①基本接客対応
- ②レジ・カウンター業務
- ③店舗環境
- ④陳列・売場作り
- ⑤整理整頓・清掃

2. 店舗改善点報告

3. 電話対応報告
4. 総括

- 調査員がお客様目線で調査いたします
- 現場写真により、ありのままの姿をお見せいたします
- 様々な観点から、貴店に即した改善方法をご提案いたします

※調査は株式会社トーハン・コンサルティングが実施いたします

全国書店共助会ご加入の書店様には、一部調査費用の補助がございます

共助会のご加入・増口について⇒各営業担当者へお問い合わせください

加入口数・補助の詳細について⇒トーハン・コンサルティングへお問い合わせください

お問い合わせ・お見積り

株式会社トーハン・コンサルティング(トーハン書店大学事務局)

☎03-3267-8686 ✉seminar@tohan-c.co.jp

※時期によってはご希望に沿えない場合もございます。あらかじめご了承ください。