CATHERINE DEVRYE

LONDON SPEAKER BUREAU

- **Best-selling author of 8 non-fiction books**
- **Former Australian Executive Woman of the Year**

Topics

- Customer Service
- Management
- Motivation

Catherine DeVryeは、絶えず変化する世界におけるカスタマーサービスと回復力に対する世界的な権威です。オーストラリアエグゼクティブウーマン・オブ・ザ・イヤー賞を受賞した彼女は、No.1ベストセラ‐Good Service is Good Businessの作者であり、民間および公共部門での国際的な管理経験で有名です。自身の事業を設立する前は、キャサリンはIBMのマーケティングエグゼクティブ、次に東京のアジア太平洋の人事マネージャーとして、東南アジア全体で同社の顧客教育およびリーダーシップ開発プログラムを受けました。彼女は実に数え切れないほどの実生活の状況で本当に「話を歩きました」。

マスタークラスの概要

あなたの会社の規模に関係なく、あなたのビジネスモデルを推進するためには質の高いカスタマーサービスが必要です-そしてあなたのチームのモチベーション。あなたが必要としているのは、コストを上げることなくあなたの評判、スタッフの士気、そして収益を高めるために今すぐに実行できる簡単に実装できるアイデアです。優れたサービスは、競合他社のビジネスと差別化し、市場シェアを拡大するための強力な方法です。あなたの第一線のスタッフは苦情を機会に変えることによってブランドの忠誠心を増やす方法を学ばなければなりません。彼らは、最高の結果を得るためにハイテクとハイタッチを組み合わせ、人生のために顧客を創造しながら、人生を自分自身で実現する必要があります。

価値と期待される成果

- キャサリンは彼女の長い経験、重要なケーススタディと実践的なツールを共有するでしょう
- 参加者は、「なぜ」の考慮事項についての意識を高めながら、一流のカスタマーサービスの実践的な「ハウツー」規則を学ぶ。