

3月11日(火) 14:00~16:00

ホテル旅館の **顧客管理のゴールデングルール** お得意様を創る

宿泊客をリピーターに変える顧客データの分析&活用法

日本の宿泊産業は、経営者と顔なじみの「お得意様」によって支えられてきました。交流人口が爆発的に増え、宿泊産業が飛躍的に成長した今日でも、お得意様＝リピーターが宿泊ビジネスを支える重要な存在であることに変わりません。多くの宿

泊客を受け入れるようになった今こそ、IT技術を活用して宿泊客の情報を管理して、「お得意様」としての関係構築をするための考え方と技術を、日本の宿泊業界におけるCRM(顧客関係管理)の第一人者・小林武嗣氏にお話しいただきます。

おもな講演内容

プラン企画・料金設定・予約経路の選定…予約戦略の第一歩は「顧客分析」
 宿泊ビジネスの戦略が成功するヒントは、顧客データの中にある

データ分析の基礎解説とデータの活用事例 データを活かすも殺すも「人」次第
 主要利用客層の「在住地」と「休日」で予約施策がガラリと変わる
 旅館は客室系の「何気ない気づき」にこそ売上を増やすヒントあり

会員組織の「真の意味」 ポイントサービスは「きっかけ」でしかない
 業界人も混同している「CS(顧客満足)」と「CRM(顧客関係管理)」
 会員組織自体にリピート効果は低い 会員の個人情報に核心がある

※受講のお申込みをいただいた方の中から、企業で実際に運用している顧客情報(人名は削除、所在地は都道府県まで)をセミナーの教材として提供くださる方を募集しています。CRM・顧客情報分析のプロである小林さんに、情報の「取り方」「読み方」「仮説の立て方」をリアルに学べるチャンス、ぜひ活用ください。

顧客情報は、個人を識別できる情報である人名(フルネーム)と住所(都道府県以外)を削除したものを提供ください。「施設名を伏せて依頼したい」等のお申し出にも対応しますので、詳しくは主催者までお問合せください。

開催概要



講師：**小林 武嗣氏**
 (C&RM代表取締役社長)
 本紙好評連載「CRM入門講座」著者

日程：**平成26年3月11日(火)**
 時間：**14時00分～16時00分** (予定)
 会場：**国際ホテル旅館セミナールーム**
 (東京・銀座駅、新橋駅から徒歩7分)
 料金：**1人 10,500円** (税込)

最新情報はWEBでも配信 <http://ad6.co.jp/kokusaihotel/>

FAX.03-5537-8533 メール. seminar@bridalnews.co.jp

ご記入欄	受講講座	3/11 ホテル旅館のお得意様を創る顧客管理のゴールデングルール			
	お名前	御社名		受講人数	名
	ご住所			受講費の振込名義	会社 ・ 個人
	電話番号	FAX番号		メールアドレス	
業種 (1つ選択)	シティホテル、ビジネスホテル・宿泊主体型ホテル、旅館、リゾートホテル、ペンション・民宿、その他()				

各項目をご記入の上、申込書をFAXまたはメールで送信して下さい。

国際ホテル旅館 (ブライダル産業新聞社内)

TEL.03-5537-8661 FAX.03-5537-8533
<http://www.bridalnews.co.jp>
 E-mail : seminar@bridalnews.co.jp