

H28年4月5月ビジネス支援展示

展示テーマ:クレーム対策ーピンチをチャンスにー

展示期間:4月2日(土)~5月31日(火)

No	請求記号	タイトル	著者表示	出版者	資料ID
1	673.3 ア	絶妙な「クレーム対応」の技術ーWIN/WINの「クレーム交渉術を学ぶ」頭の中はクールに対応はホットにー	雨宮利春著	明日香出版社	1500640295
2	673.3 エ	ケース別クレーム対応徹底マニュアルースッキリ解決! 現場のトラブル処理能力を格段にアップさせる! 接客時からメールや電話	HRS総合研究所著	ずばる舎	1500631013
3	673.3 エ	困ったクレーマーを5分で黙らせる技術	援川聡著	幻冬舎	1500621055
4	673.3 キ	あんな「お客(クソヤロー)」も神様なんすか?ー「クレーマーに潰される!」と思った時に読む本ー(光文社新書 655)	菊原智明著	光文社	1500698897
5	673.3 ク	「クレーマー」を「リピーター」に変える3つのステップーストレスなし! クレーム対応の基本から売上を伸ばす! クレームトコトン	工藤英一著	同文館出版	1500683568
6	673.3 コ	その話し方がクレームを生む	小林作都子著	日本経済新聞社	1500611981
7	673.3 シ	非常識クレームへの対応法ーやさしいあなたが苦しまないためのー	柴田豊幸著 柴田洋平著	幻冬舎	1500722788
8	673.3 タ	一番つかえるクレーム対応のやり方がわかる本	田中義樹著	日本実業出版社	1500686389
9	673.3 ハ	クレーマー時代のへこまない技術ーお客様の苦情・クレームですり減らないマインドヘルスの保ち方ー	林恭弘著	阪急コミュニケーションズ	1500620685
10	673.97 ガ	どうしてくれる!? 店長1万人のクレーム対応術ー37のトラブルから学ぶクレーム対応術ー	外食相談研究会著	日経BP社	1500669468

