

H30年4月5日 ビジネス支援展示

## 展示テーマ:ピンチをチャンスに！クレーム対策

展示期間:4月1日(日)~5月31日(木)

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－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－	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－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？－「クレーマーに潰される！」と思った時に読む本－(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－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	その一言でお客様はリピーターになった。	小林作都子著	日本経済新聞出版社	1500727035
7	673.3 シ	非常識クレームへの対応法－やさしいあなたが苦しまないための－	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－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－	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－37のトラブルから学ぶクレーム対応術－	外食相談研究会著	日経BP社	1500669468