

# R3年5月・6月 ビジネス支援展示

## 展示テーマ:クレーム対策

展示期間:5月1日(土)~6月30日(水)

No	請求記号	タイトル	著者表示	出版者	資料ID
1	318.5オ	これで怖くない!公務員のクレーム対応術	小田順子編著	学陽書房	1500678931
2	336.49ヤ	クレーム対応最強の話しかたー役所窓口で1日200件を解決!指導企業1000社のすごいコンサルタントが教えているー	山下由美著	ダイヤモンド社	1500782733
3	376.14ア	保育園における苦情対応ー対応困難事例とワークー	青木紀久代監修 東京都社会福祉協議会 保育部会調査研究委員会編集	東京都社会福祉協議会	1500688088
4	673.3ア	グレークレームを“ありがとう!”に変える応対術	天野泰守監修 日本対応進化研究会編	日経BP日本経済新聞出版本部	1500792914
5	673.3エ	対面・電話・メールまでクレーム対応「完全撃退」マニュアルー100業種・5000件を解決したプロが明かす23の技術ー	援川聡著	ダイヤモンド社	1500771835
6	673.3ク	「クレマー」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
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チ	クレマーと闘うー過熱する異常クレーム課題となるグレーゾーン対応 いま求められる組織力とはー	藤木健著	リックテレコム	1500765530
10	673.3ツ	クレーム対応の基本がしっかり身につく本ー対応のイロハからお詫びメールの書き方まで押さえておきたいポイント33ー改訂版	舟橋孝之著 インソース編	KADOKAWA	1500764442