

図書館のビジネス書 活用しませんか？

プラザ図書館はビジネス書を多く取り揃えております。
今回のテーマ『クレームをチャンスに変える対応策』に
関する書籍を一部ご紹介します。

『あらましと Q&A でわかるハラスメント対策』

大橋 さやか/編著 金融財政事情研究会 4K/366.3/オ

『事例でわかる自治体のための組織で取り組むハードクレーム対応 続』

横山 雅文/著 第一法規 318.5/ヨ

『「ハードクレーマー」最強撃退法』

三橋 幸和/著 コスミック出版 673.3/ミ

『カルビーお客様相談室 クレーム客をファンに変える仕組み』

カルビーお客様相談室/著 日本実業出版社 673.3/カ

『相手を逆上させる言い方、感謝される言い方』

竹内 幸子/著 宝島社 809.2/タ

『アンガーマネジメント 11の方法 怒りを上手に解消しよう』

ロナルド T.ポッターエフロン/著 金剛出版 141.6/ポ

くまもと森都心プラザ図書館

〒860-0047

熊本市西区春日 1-14-1

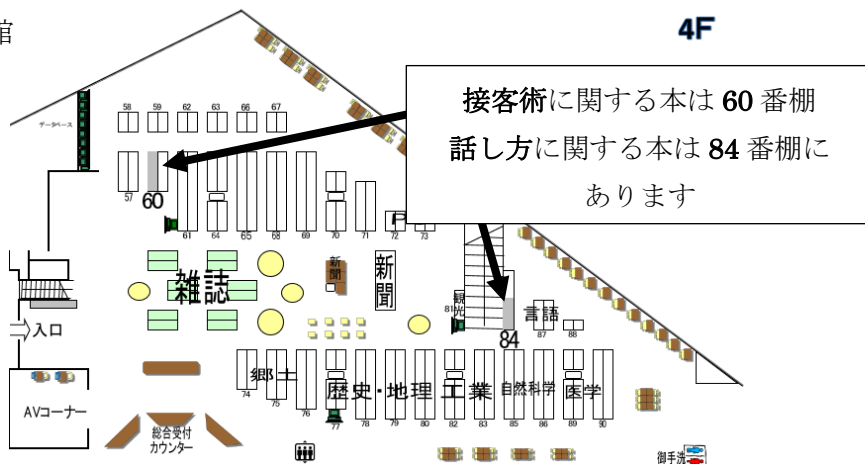
TEL:096-355-7401

MAIL:library@stsplaza.jp

https://stsplaza.net/library



【HP】



みなさまのご利用をお待ちしています