

## 接客・接客担当者向け

■ホスピタリティ・CS ■クレーム対応 ■その他

タイトル	収録時間(分)	DVD番号
<b>ホスピタリティ・CS</b>		
サービスの原点！ホスピタリティーお客さまと感動を共有するー	83	H110
お客様大事の原点-仕事と組織を見つめなおす12のヒント	110	H550
お客さまの心をつかむ 実践!ホスピタリティー気づく・考える・行動する	65	H551
CS・ホスピタリティの極意	43	H552
感動なくして販売なし 本気のCSはここまでやる! ホンダクリオ新神奈川	40	J611
<b>クレーム対応</b>		
電話対応のマナーとクレーム対応の技術	125	G533
すぐに役立つ！クレーム対応の技術 対面・メール編	59	G554
すぐに役立つ「クレーム」対応 お客様の声は宝の山	41	G571
<b>その他</b>		
<b>ザ・リッツ・カールトン その成功に向けた3つの秘密</b>		
(1)成功を生み出す企業の考え方と理念	100	J322
(2)感動創造のオペレーション	100	J323
(3)企業価値と収益を支える組織と人材のマネジメント	100	J324
事例に学ぶもっと改善「サービス・販売・事例研究編」 【付録CD-R付き】	110	C109
松岡正剛のプランニング編集術 【よ・も・が・せ・わ・ほ・り】	88	F777