

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
ホスピタリティ・CS		
サービスの原点！ホスピタリティ-お客さまと感動を共有する-	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 -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
クレーム対応		
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
その他		
ザ・リッツ・カールトン その成功に向けた 3 つの秘密		
(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」	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
カスタマーハラスメント第 1 巻 企業に求められるカスタマーハラスメント対策	34	F872