



# 目指せ 接遇の達人!



## 【おもてなし・サービス】

No	資料ID	書名	著者名	出版者	出版年	請求記号
1	1011030499	プロフェッショナル接客・接遇マナー：究極の「お客様満足」を実現する	西出 ひろ子	日本実業出版社	2013	673.3/136
2	1011265384	神対応のおもてなし：売上げを10倍にする接客&販売術	茂木 久美子	神宮館	2016	673.3/168
3	1010829628	超一流おもてなしの心・技・体：ビジネスで使える	里岡 美津奈	朝日新聞出版	2014	687.38/147
4	1011077938	お客様がずっと通いたくなる「極上の接客」：リピート率9割を超える小さなサロンがしている	向井 邦雄	同文館出版	2013	673.3/13Z
5	1010795985	「また来たい!」と思われる接客の小さなコツ	藤村 純子	大和書房	2013	673.3/132
6	1009850395	サービスの手帳：心のこもったおもてなしを実現する	林田 正光	あさ出版	2009	673.9/09Z
7	1009972058	実践ホスピタリティ入門：氷が溶けても美味しい魔法の麦茶	田中 実	金融財政事情研究会	2011	673/119
8	1011083621	サービスが伝説になる時	ベッツィ・サンダース	ダイヤモンド社	2014	673.3/149
9	1011296009	簡単だから伝わる!語学力いらずの3ステップおもてなし術	マネジメントサポート OMOTENASHI研究チーム	日経BPコンサルティング	2016	673.3/16Z

## 【ホスピタリティ実践例】

10	1010867339	お客様の“気持ち”を読みとく仕事コンシェルジュ：ホスピタリティのプロを目指すあなたへ	阿部 佳	秀和システム	2015	689.8/158
11	1011174636	名門ホテルコンシェルジュの心をつかむ上質な気づき	角田 陽子	日本能率協会マネジメントセンター	2015	689.8/159
12	1010048484	フォーシーズンズが実践するホスピタリティの黄金律：100人のお客様に100通りのサービス	塩島 賢次	PHP研究所	2006	689.8/06Y
13	1011216676	仕事も人間関係もうまくいくANAの気づき	ANAビジネスソリューション	KADOKAWA	2015	687.06/15Z
14	1009939214	またあなたから買いたい!：カリスマ新幹線アテンダントの一瞬で心をつかむ技術	齋藤 泉	徳間書店	2009	686.36/098
15	1010905246	日本橋高島屋コンシェルジュの最高のおもてなし	敷田 正法	光文社	2014	673.83/146

## 【クレーム対応】

16	1010890851	店長とスタッフのためのクレーム対応基本と実践	間川 清	同文館出版	2014	673.3/144
17	1010891123	現場の悩みを知り尽くしたプロが教えるクレーム対応の教科書：心が折れないための21の実践テクニック	援川 聡	ダイヤモンド社	2014	673.3/143
18	1010712105	ゼロから教えてクレーム対応	古谷 治子	かんき出版	2012	673.3/127
19	1011004684	公務員の窓口・電話対応ハンドブック	関根 健夫	学陽書房	2013	318.5/131

## 【ビジネスにおけるマナー】

20	1011408547	新人の「?」を解決するビジネスマナーQ&A100	利重 牧子	同文館出版	2017	336.47/174
21	1011243084	社会人のマナーと言葉づかい	岩下 宣子	洋泉社	2016	385.9/164
22	1011235072	ビジネスマナーの解剖図鑑：コミュニケーション能力を高めて愛され社会人になる	北條 久美子	エクスマレッジ	2016	336.49/164

## 【日本語・言葉づかい】

23	1011280862	伝わる敬語の基本：このフレーズが決め手!	岩下 宣子	ナツメ社	2016	336.49/16Y
24	1011250717	大人の言葉の選び方：頭のいい人は知っている	石原 壮一郎	日本文芸社	2016	809.2/166
25	1011404892	ふさわしい日本語：500 Phrase	唐沢 明	トランスワールドジャパン	2017	809.2/173
26	1009633098	問題だ!そのバイト語：その言葉は耳障り!直すべし、その言い方!	浦野 啓子	東洋経済新報社	2006	815.8/066
27	1011411509	すぐ身につけたい大人の言葉づかいBOOK	三上 ナナエ	成美堂出版	2017	336.47/175

## 【聞き方・話し方のコツ】

28	1011002969	「声」と「言葉」で心に響くプロの話し方作法	川邊 暁美	明日香出版社	2013	809.2/131
29	1011288196	人前で話すための聞いてもらう技術	小川 直樹	サンマーク出版	2016	361.45/16Y
30	1011262902	コミュニケーション力上がる!伝わる声の作り方	あらたに 葉子	日本評論社	2016	809.2/167

※請求記号・・・図書館の本の背ラベルの記号です。これらの本は、当館に所蔵があります。