経法ビジネス新書　新刊！

カスタマー・ハラスメント対応術

お客様は神様じゃない

著 者　山田 恭造
制 作　経法ビジネス出版(株)
体 裁　新書判・200頁
定 価　８００円＋税

第1章　カスタマー・ハラスメントが大きな問題になっている
第2章　カスタマー・ハラスメントの発生とダメージ
第3章　カスタマー・ハラスメントにおけるクレーム対応10か条
第4章　厄介な二次クレームの発生
第5章　悪質クレームの特徴と対応の裏技
第6章　さまざまな業界でのクレーム事情
第7章　再発防止・未然防止が企業を守る

クレームを「正当なクレーム」「悪質クレーム」「カスタマー・ハラスメント」に分類し、多くの事例を紹介。ストレスを感じてクレームを発するお客様に対し、対応者がストレスを感じるという悪循環のなか、カスタマー・ハラスメントに対し、どのような対策が必要であるかを解説しています。

（4820）

経済法令研究会　https://www.khk.co.jp/　● 経済法令オフィシャルブログ
〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21　TEL.03(3267)4810　FAX.03(3267)4998　http://khk-blog.jp/

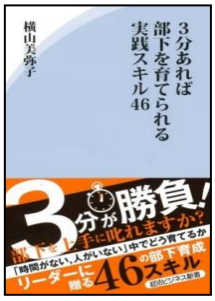
経法ビジネス新書 定価800円+税

一生嫌われない
人生を手に入れる
ホスピタリティの力

野口幸一著・172頁

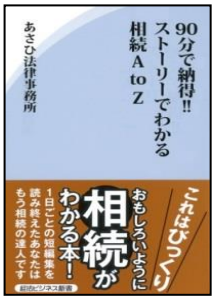
子育て主婦が
知っておきたい
お金の話

ごうだなみこ著・264頁



3分あれば
部下を育てられる
実践スキル46

横山美弥子著・188頁



90分で納得!!
ストーリーでわかる
相続AtoZ

あさひ法律事務所編・
232頁

社員が輝くとき
お客さまの満足が
生まれる

久保華図八著・
184頁

「青」の
コミュニケーションで
人生を変える

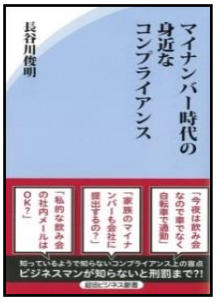
中島啓子著・204頁

ビジネスメンタリズム
ライバルのいない道を
歩く技術

白戸三四郎著・232頁

最後の言葉

童門冬二著・188頁

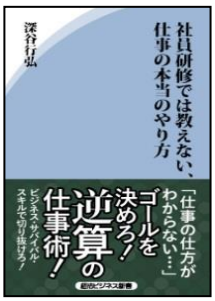


マイナンバー時代の
身近な
コンプライアンス

長谷川俊明著・216頁

ビジネスマンの
似顔絵活用超入門

小河原智子著・204頁



社員研修では教えない、
仕事の本当のやり方

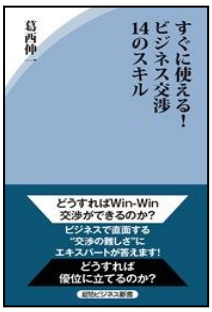
深谷行弘著・208頁

「怒り」に寄り添う
エクササイズ仕事も
人生も心のバランスから

野田雅士著・224頁

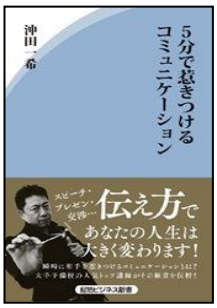
笑いの力

Wマコト著・212頁



すぐに使える!
ビジネス交渉
14のスキル

葛西伸一著・244頁

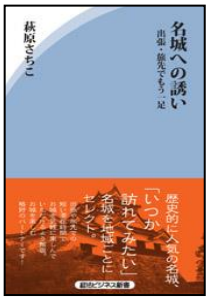


5分で惹きつける
コミュニケーション

沖田一希著・204頁

かき氷前線予報します
お天気お姉さんのマーケティング

小越久美著・184頁



名城への誘い
出張・旅先でもう一足

萩原さちこ著・224頁

お米の世界へようこそ!
今日からあなたも
「ごはん党」

小池理雄/
渡久地奈々子著・272頁

今日からはじめる
漢方ごはん
ビジネスパーソンの
ための漢方

吉田揚子著・212頁

ヒトはなぜ宇宙に
魅かれるのか
天からの文を読み解く

縣 秀彦著・212頁

経済法令研究会 https://www.khk.co.jp/
〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21 TEL.03(3267)4810 FAX.03(3267)4998
● 経済法令オフィシャルブログ
http://khk-blog.jp/