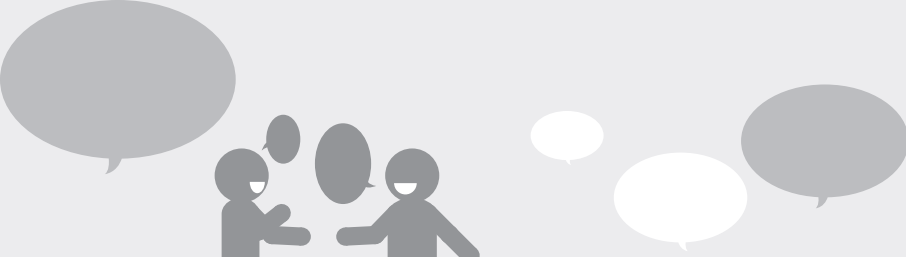


# CONTENTS

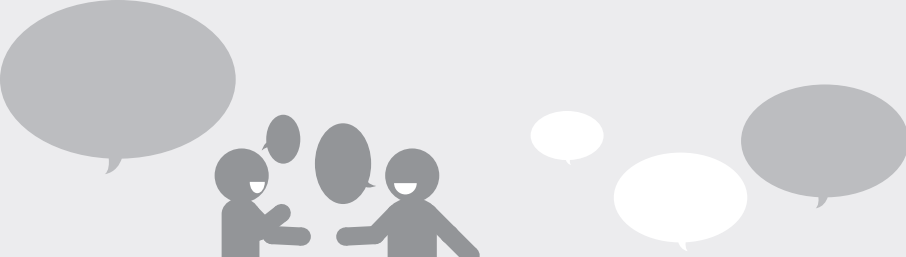
14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
『大丈夫ではない大丈夫』	『苦手な人にはくつつき作戦』	『マイナス言葉はトゲトゲだらけ』	『あっ、の効能』	『温度が伝わるアナウンス』	『売れる言葉の作り方』	『挨拶は受け取りやすく』	『太鼓判、バンバン!』	『お勧めは? と聞かれたら、自分の〇〇を答える』	『お客様の味方』	『ひとひらの言葉』	『これができない人は仕事できません』	『ありがとうは魔法の言葉』	はじめに
45	42	39	37	34	31	28	25	23	20	18	14	10	7



28	27	26	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15
『お客様の心模様を変える』	『お客様の叱り方はサンドイッチ法で』	『ビジュアルで伝える』	『サービスに欠かせない想像力』	『作り笑顔は大事です』	『視線が決めるサービスの行方』	『舞浜駅の道案内』	『命令形は文法ではなく言い方です』	『人を変える作業の目的』	『抽象的な言葉では現場は変わりません』	『地声が暗いと悩む前に』	『時は金なり、長い保留は怒りなり』	『短い文は脳に収まりやすい』	『添える言葉』
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
91	87	84	81	78	74	71	68	64	61	58	53	50	48

# CONTENTS

42	41	40	39	38	37	36	35	34	33	32	31	30	29
「マスクをするとクレームが増えます」	「機械に負けないシステム」	「方言はチャームポイント」	「恥をかかされるとお客様は遠のきます」	「目は口以上にものを言う」	「サービスは型ではなく枠で考える」	「お茶くみは」	「ゆっくりながら確認」でパニックを回避	「情報提供で誘導する」	「気が利く人はここが違う」	「呼び込みが苦手な人は」	「ヒヤリ・ハットは事件です」	「小さな伝言ミスが生む不信任」	「お客様との真剣勝負」
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
133	131	129	125	122	119	116	113	111	108	105	101	97	94



56	55	54	53	52	51	50	49	48	47	46	45	44	43
『ありがとうは私のプライド』	『マッチ売りの少女方式』	『現場で教える大切なこと』	『聞こえてはいけない内輪の話』	『命令する受付嬢』	『ポイントカードよりリピートにつながる言葉』	『検査室の天使』	『ガラス越しの訴求』	『定型文』	『企業文化を伝えるお茶くみ』	『あなたの顔は恐ろしい』	『怒りのスローダウン方法』	『話しかけないサービスについて』	『伝え方ひとつでキラリメッセージになります』
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
172	168	165	162	159	156	152	149	147	145	143	141	139	136



# CONTENTS

59 58 57

『便利という意味』	.....	174
『素晴らしい電話対応のお兄さん』	.....	177
『気を変えるドクターの対応』	.....	179

179 177 174