

目次

はじめに 2

第1章 なぜマナー研修が必要なのか 6

接遇とは 7

第2章 第一印象大改造！ 第一印象が変わると仕事も変わる 11

1 身だしなみ 12

2 あいさつ 17

3 より良い会話のキャッチボールをするために 22

第3章 言葉遣い 27

1 言葉選びと相手のための気づかいと配慮 28

2 敬語 30

3 ふるまい 46

4 電話応対 49

第4章 接客の基本 —介護もサービス業— 59

1 お客様の迎え方 60

2 お客様の案内の仕方 62

3 担当者到着まで 63

4	応接室の席次	64
5	来客へのおもてなし	64
6	名刺の受け取り方・渡し方	67
7	紹介の方法	69
8	見送り	70
9	訪問に対する心構え	72
10	アポイントの正しい取り方	74
11	訪問先周辺でのマナー	75
12	命令・指示の受け方	76
13	仕事の優先度の決め方	78

第5章 ワークシート

83

1	接遇とは	84
2	基本マナー（1）	89
3	基本マナー（2）	93
4	電話での対応	97
5	言葉遣い（1）	101
6	言葉遣い（2）	106
7	言葉遣い（3）	109
8	言葉遣い（4）	113
9	言葉遣い（5）	117
10	接遇力を磨く	119