

グローバル人材ビジネス実務検定 [接遇編]

目次 CONTENTS

①②③ は実務検定 1級 2級 3級

| | |
|-------------------------------|-----------|
| はじめに | 2 |
| グローバル人材ビジネス実務検定接遇編の概要 | 3 |
| 第1章 接遇の基本項目 | 7 |
| Lesson1 第一印象①②③ | 8 |
| Lesson2 身だしなみ1①②③ | 10 |
| 身だしなみ2①②③ | 12 |
| Lesson3 表情①②③ | 14 |
| Lesson4 目線①②③ | 16 |
| Lesson5 あいさつ・おじぎ①②③ | 18 |
| Lesson6 姿勢 | 20 |
| ① 姿勢①②③ | 20 |
| ② 動作「歩き方」「指し示し」①②③ | 22 |
| ③ 動作「物の受け渡し方」①②③ | 24 |
| ④ やってはいけない動作チェックリスト①②③ | 26 |
| ⑤ 動作を美しく見せる秘密①②③ | 28 |
| ふりかえり練習問題 | 29 |
| 解答 | 33 |
| 第2章 コミュニケーション | 35 |
| Lesson1 話し方と聴き方①②③ | 36 |
| Lesson2 接遇の言葉づかい | 38 |
| ① 基本用語とクッション言葉①②③ | 38 |
| ② 依頼形と否定形①②③ | 40 |
| Lesson3 プラスアルファの言葉がけ①② | 42 |
| Lesson4 空間管理①② | 44 |
| Lesson5 お客さま心理の理解①② | 46 |
| Lesson6 接客英語 | 48 |
| ① 基本マナーと基本用語①②③ | 48 |
| ② 質問①②③ | 50 |
| ③ おわび、お断り①②③ | 52 |
| ④ 買い物、レストラン、ホテルの基本①②③ | 53 |
| ふりかえり練習問題 | 56 |
| 解答 | 61 |
| 第3章 敬語 | 63 |
| Lesson1 敬語の用法①②③ | 64 |
| Lesson2 敬語の種類①②③ | 64 |
| Lesson3 尊敬語①②③ | 66 |
| Lesson4 謙譲語①②③ | 68 |
| Lesson5 丁寧語①②③ | 70 |

| | | |
|----------|-------------|----|
| Lesson6 | ウチとソト①②③ | 72 |
| Lesson7 | 間違いやすい敬語①②③ | 74 |
| Lesson8 | クッション言葉①②③ | 76 |
| Lesson9 | 助詞の使い方①②③ | 77 |
| Lesson10 | 会話の方法①②③ | 78 |
| | ふりかえり練習問題 | 80 |
| | 解答 | 83 |

第4章 社会人としての心構え 85

| | | |
|---------|------------------|-----|
| Lesson1 | 企業人に必要な要素①②③ | 86 |
| Lesson2 | 職場のルールとマナー①②③ | 88 |
| Lesson3 | 企業内コミュニケーション①②③ | 90 |
| Lesson4 | 環境整備(5S)①②③ | 92 |
| Lesson5 | ストレス対処 ① 対処方法①②③ | 94 |
| | ② セルフワーク①②③ | 96 |
| | ふりかえり練習問題 | 98 |
| | 解答 | 101 |

第5章 ビジネスマナー 103

| | | |
|---------|--------------------|-----|
| Lesson1 | ビジネスマナーの意義①②③ | 104 |
| Lesson2 | 来客対応 ① お出迎え・ご案内①②③ | 106 |
| | ② お出迎え・ご案内①②③ | 108 |
| | ③ お茶出し①②③ | 110 |
| Lesson3 | 席次①②③ | 112 |
| Lesson4 | 電話対応①②③ | 114 |
| Lesson5 | 名刺の受け取り方・さし出し方①②③ | 118 |
| Lesson6 | ビジネスメール、こんな具合に①②③ | 120 |
| | ふりかえり練習問題 | 122 |
| | 解答 | 126 |

第6章 クレーム対応 127

| | | |
|---------|------------------|-----|
| Lesson1 | クレーム発生のお客さま心理①②③ | 128 |
| Lesson2 | グッドマンの法則①②③ | 130 |
| Lesson3 | 基本の流れ①②③ | 132 |
| Lesson4 | 傾聴と共感①②③ | 134 |
| | ふりかえり練習問題 | 137 |
| | 解答 | 139 |

第7章 異文化適応力 141

| | | |
|---------|---------------------|-----|
| Lesson1 | 知・異文化3つのステップ①②③ | 142 |
| Lesson2 | 言語、非言語コミュニケーション①②③ | 143 |
| Lesson3 | 異文化コミュニケーション①②③ | 144 |
| Lesson4 | 日本のコミュニケーションの特徴①②③ | 145 |
| Lesson5 | 日本人が大切にしていることや考え①②③ | 146 |
| Lesson6 | 和の精神①②③ | 149 |
| Lesson7 | 言葉づかいは心づかい①②③ | 150 |
| Lesson8 | 日本のおもてなし①②③ | 152 |
| Lesson9 | 日本の贈り物のマナー①②③ | 154 |

| | | |
|----------|----------------|-----|
| Lesson10 | 冠婚葬祭①② | 156 |
| Lesson11 | 各国のあいさつ①② | 158 |
| Lesson12 | 各国の文化・風習・タブー①② | 159 |
| Lesson13 | ジェスチャー①② | 160 |
| | ふりかえり練習問題 | 162 |
| | 解答 | 166 |

第8章 食事のマナー.....169

| | | |
|---------|-----------------|-----|
| Lesson1 | 食事の基本マナー①② | 170 |
| Lesson2 | 和食のマナー①② | 170 |
| Lesson3 | 洋食のマナー | 174 |
| | ① ルール ①② | 174 |
| | ② カトラリーの使い方 ①② | 176 |
| | ③ フルコースのメニュー ①② | 178 |
| Lesson4 | パーティのマナー①② | 180 |
| Lesson5 | お酒のマナー①② | 182 |
| | ふりかえり練習問題 | 186 |
| | 解答 | 190 |

第9章 国際プロトコール.....193

| | | |
|---------|-------------------|-----|
| Lesson1 | 国際プロトコール① | 194 |
| | 国際プロトコール② | 196 |
| Lesson2 | 紹介とあいさつ① | 198 |
| Lesson3 | 好ましい話題、好ましくない話題① | 201 |
| Lesson4 | 国旗の掲揚① | 202 |
| Lesson5 | 贈り物のマナー① | 204 |
| Lesson6 | 自国の文化、日本の文化を紹介する① | 205 |
| | ふりかえり練習問題 | 206 |
| | 解答 | 209 |

第10章 感動品質のサービス.....211

| | | |
|---------|-----------------|-----|
| Lesson1 | 顧客満足度向上① | 212 |
| Lesson2 | サービスのプロフェッショナル① | 216 |
| Lesson3 | 会話をする力をつける① | 218 |
| Lesson4 | VIP 対応① | 220 |
| | ふりかえり練習問題 | 223 |
| | 解答 | 226 |

第11章 ご高齢や障害のある方への対応.....227

| | | |
|---------|------------------------|-----|
| Lesson1 | ご高齢の方への接し方①② | 228 |
| Lesson2 | 車いすをご利用の方への接し方①② | 232 |
| Lesson3 | 聴覚障害、言語障害をお持ちの方への接し方①② | 234 |
| Lesson4 | 視覚障害のある方への接し方①② | 235 |
| Lesson5 | 歩行障害をお持ちの方への接し方①② | 236 |
| Lesson6 | 妊婦の方への接し方①② | 237 |
| | 第11章まとめ | 238 |
| | ふりかえり練習問題 | 239 |
| | 解答 | 242 |