

《 目 次 》

1. 接遇の基本項目

Lesson1 第一印象.....	2
Lesson2 身だしなみ.....	4
Lesson3 表情	8
Lesson4 目線	10
Lesson5 あいさつ・おじぎ	12
Lesson6 姿勢・動作.....	14

2. コミュニケーション

Lesson1 話し方・聴き方	22
Lesson2 接遇の言葉遣い.....	24
Lesson3 接客英語.....	26
Lesson4 会話の方法.....	28

3. 社会人としての心構え

Lesson1 職場のルールとマナー	30
Lesson2 企業内コミュニケーション.....	32
Lesson3 環境整備（5S）	34

4. 異文化適応力

Lesson1 知・異文化3つのステップ	36
Lesson2 日本のコミュニケーションの特徴	37
Lesson3 日本人が大切にしていることや考え方	38
Lesson4 和の精神.....	41
Lesson5 言葉づかいは心づかい	42
Lesson6 日本のおもてなし	44

5. ふりかえり練習問題

46

6. 用語集

54

※印がついている言葉（例：第一印象※）を確認しましょう