

対象範囲	
第1章 接遇の基本項目	Lesson1 第一印象
	Lesson2 身だしなみ1
	Lesson3 表情
	Lesson4 目線
	Lesson5 あいさつ・おじぎ
	Lesson6 姿勢① 姿勢 姿勢② 動作「歩き方」「指し示し方」 姿勢③ 動作「物の受け渡し方」 姿勢④ やってはいけない動作チェックリスト 姿勢⑤ 動作を美しく見せる秘密
第2章 コミュニケーション	Lesson1 話し方と聴き方
	Lesson2 接遇の言葉づかい① 基本用語とクッション言葉
	Lesson3 接遇の言葉づかい② 依頼系と否定形
	Lesson4 プラスアルファの言葉かけ
	Lesson5 空間管理
	Lesson6 お客様心理の理解 接客英語① 基本マナーと基本用語 接客英語② 質問 接客英語③ おわび、お断り 接客英語④ 買い物、レストラン、ホテルの基本
第3章 敬語	Lesson1 敬語の用法
	Lesson2 敬語の種類
	Lesson3 尊敬語
	Lesson4 謙讓語
	Lesson5 丁寧語
	Lesson6 ウチとソト
	Lesson7 間違えやすい敬語
	Lesson8 クッション言葉
	Lesson9 助詞の使い方
	Lesson10 会話の方法
第4章 社会人としての心構え	Lesson1 企業人に必要な要素
	Lesson2 職場のルールとマナー
	Lesson3 企業内コミュニケーション
	Lesson4 環境整備 (5S)
	Lesson5 ストレス対処①対処方法 ストレス対処②セルフトーク
第5章 ビジネスマナー	Lesson1 ビジネスマナーの意義
	Lesson2 来客対応① お出迎え・ご案内 来客対応② お出迎え・ご案内 来客対応③ お茶出し
	Lesson3 席次
	Lesson4 電話応対
	Lesson5 名刺の受け取り方・さし出し方
	Lesson6 ビジネスメール・こんな具合に
第6章 クレーム対応	Lesson1 クレーム発生のお客様心理
	Lesson2 グッドマンの法則
	Lesson3 基本の流れ
	Lesson4 傾聴と共感
第7章 異文化適応力	Lesson1 知・異文化3つのステップ
	Lesson2 言語、非言語コミュニケーション
	Lesson3 異文化コミュニケーション
	Lesson4 日本のコミュニケーションの特徴
	Lesson5 日本人が大切にしていることや考え
	Lesson6 和の精神
	Lesson7 言葉づかいほづかい
	Lesson8 日本のおもてなし
	Lesson9 日本の贈り物のマナー
	Lesson10 冠婚葬祭
	Lesson11 各国のあいさつ
	Lesson12 各国の文化・風習・タブー
	Lesson13 ジェスチャー
第8章 食事のマナー	Lesson1 食事の基本マナー
	Lesson2 和食のマナー
	Lesson3 洋食のマナー① ルール 洋食のマナー② カトラリーの使い方 洋食のマナー③ フルコースのメニュー
	Lesson4 パーティのマナー
	Lesson5 お酒のマナー
第11章 ご高齢や障害のある方への対応	Lesson1 ご高齢の方への接し方
	Lesson2 車いすをご利用の方への接し方
	Lesson3 聴覚障害、言語障害をお持ちの方への接し方
	Lesson4 視覚障害のある方への接し方
	Lesson5 歩行障害をお持ちの方への接し方
	Lesson6 妊婦の方への接し方