

対象範囲		3級	
第1章 接遇の基本項目	Lesson1	第一印象	○
	Lesson2	身だしなみ1	○
		身だしなみ2	○
	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	○
		接遇の言葉づかい② 依頼系と否定形	○
	Lesson6	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・こんな場合に	○	
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	言葉づかいは心づかい	○
	Lesson8	日本のおもてなし	○