

# Contents

---

## 第1章 ビジネスマナーとは

---

1-1	ビジネスマナーの重要性	3
1-2	ビジネスマナーの基本	5
1-3	第一印象の大切さ	6
1-4	服装と身だしなみ	8

---

## 第2章 あいさつとお辞儀

---

2-1	職場でのあいさつ	13
2-2	あいさつプラス一言	16
2-3	正しいお辞儀	18
2-4	姿勢と所作	19

---

## 第3章 敬語と言葉づかい

---

3-1	敬語の基本	23
3-2	間違いやすい敬語	28
3-3	クッション言葉	29
3-4	クレーム対応	31
3-5	話し方と態度	32

# Contents

---

## 第4章 電話のマナー

---

4-1	電話対応の基本	37
4-2	電話のかけ方	38
4-3	電話の受け方	40
4-4	電話のとりつぎ	41
4-5	伝言メモの書き方	44
4-6	携帯電話のマナー	46

---

## 第5章 来客対応と訪問のマナー

---

5-1	来客対応の心構え	49
5-2	来客対応	50
5-3	訪問の心構え	54
5-4	訪問のマナー	55
5-5	名刺交換	58