

# 《接客マナー編》

1. あいさつと表情 .....	44
(1) 心に届くあいさつ .....	44
(2) 豊かな表情 .....	48
2. 身だしなみ .....	51
(1) よい印象を与える身だしなみ .....	51
(2) 男性の身だしなみ .....	54
(3) 女性の身だしなみ .....	55
3. 基本動作 .....	57
(1) 基本姿勢 .....	57
(2) 待機姿勢 .....	59
(3) おじぎ／立礼 <small>りゅうれい</small> .....	61
(4) 歩き方 .....	65
(5) ご誘導 .....	66
(6) すれ違い方 .....	69
(7) 物を拾う時 .....	70
(8) 物の持ち方 .....	71
(9) 物の受け渡し方 .....	73
(10) ドアの開閉 .....	75

## 《接客マナー編》

4. 和室の基本動作	77
(1) 正座	77
(2) 跪座	79
(3) おじぎ／座礼	80
(4) 立ち方	83
(5) 座り方	84
(6) 座ったままでの移動	85
(7) 襖の開け閉て	86
(8) 和室での物の受け渡し方	90
5. ことば遣い	91
(1) 話し方の心得	91
(2) 感じのよい話し方	94
(3) 敬語の基礎知識	101
(4) 接客基本用語の理解	103
(5) 覚えておきたい慣用句	105
(6) 気をつけたい言い回し	106