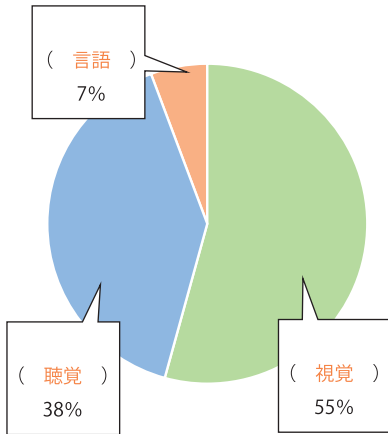


■ 解答例

[P8] メラビアン法則



[P9] ③ 身だしなみの基本

- 髪 型：きちんと整髪され、フケは肩に落ちていないか 髪の色は明るすぎないか
- 化粧(顔)：無精ひげは伸びていないか
「メイク」は派手すぎないか
- 服 装：アイロンがけはきちんとできているか 清潔か、汚れはないか
- アクセサリー：ビジネスシーンに合っているか(作業時はつけない)
- 靴：靴はきちんと磨かれているか 汚れていないか、型崩れていないか
- バッグ：ビジネスシーンに合っているか 汚れていないか
- その他：整髪料・香水など、きつい匂いのはつけていないか 爪は伸びていないか

[P16] ■ 正しく言い換えましょう

- ① さきほどお電話をくださった土屋様でいらっしゃいますね
- ② 部長の田中がまもなく参りますので、お待ちいただけますでしょうか
- ③ 昨日(さくじつ)、お客様がおっしゃっていた件、担当の鈴木にお尋ねくださいましたでしょうか
- ④ 昨日のニュース番組はご覧になりましたか?
- ⑤ 恐れ入りますが(申し訳ございませんが)明日は印鑑をお持ち下さいませ
- ⑥ お支払いは、銀行振り込みでよろしいでしょうか?
- ⑦ 会員登録には、ご本人確認書をお持ちいただけますか(お持ち下さいませ)
- ⑧ 領収書はお受け取りになりましたか?

[P17] ■ 練習してみましょう。

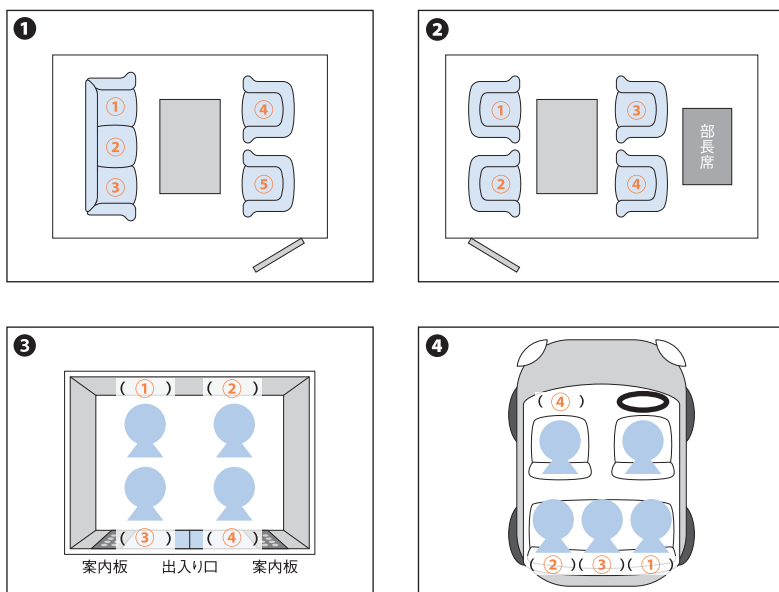
● クッション言葉 + 動作

- ① (恐れ入りますが or お手数ですが) こちらにお名前をご記入いただけますか?
- ② (恐れ入りますが or 申し訳ございませんが) こちらにおかけになってお待ちくださいませ。
- ③ (よろしければ or お差し支えなければ) 私がご用件を承りましょうか?

● 丁寧な言葉 + 動作

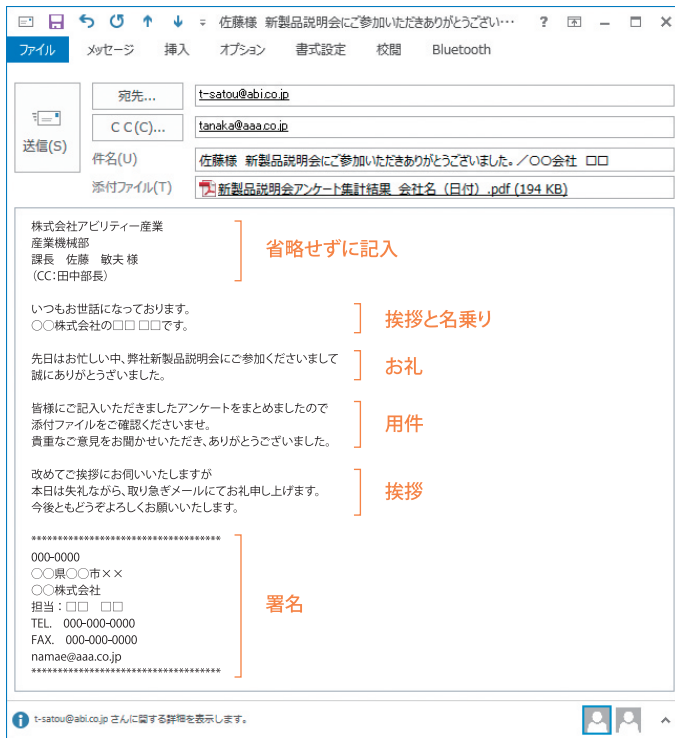
- ① 申し訳ございませんが部長の田中は外出しております。よろしければ、私〇〇がご用件をお聞きいたしますでしょうか? (前傾姿勢で言う)
- ② お待たせいたしました申し訳ございません。(前傾姿勢で言う・お辞儀をする) こちらがパンフレットでございます。(パンフレットを渡す動作)
- ③ かしこまりました。(お辞儀) ご伝言は確かに中村に申し伝えます。(前傾姿勢で言う)

[P26] ② 席次のルール



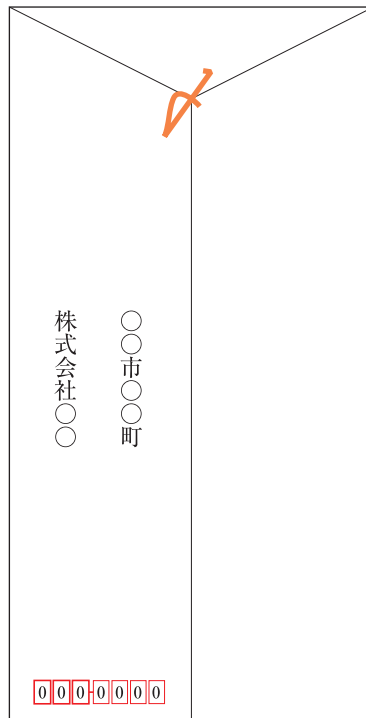
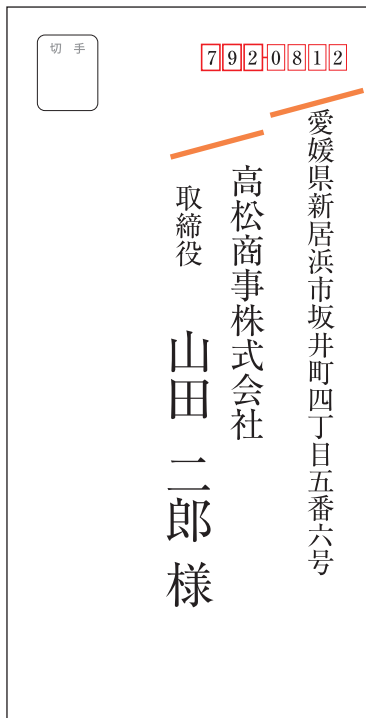
■ 解答例

[P42] メールの解答

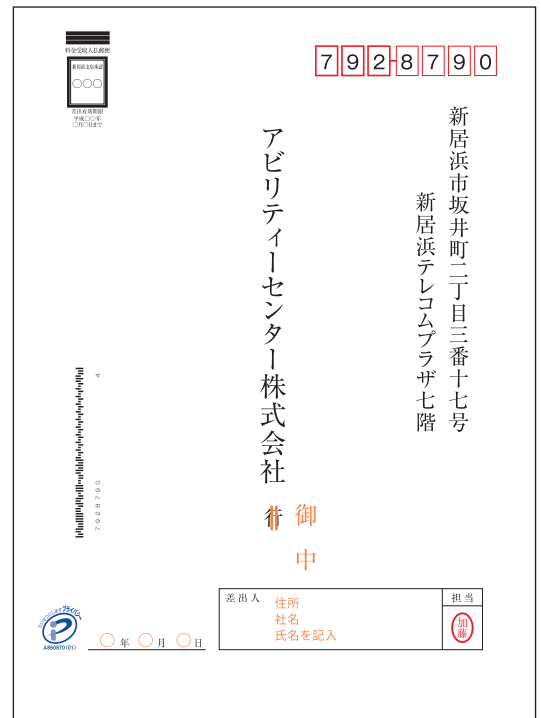


「取り急ぎ」の使い方
 本来、直接会ってお礼を伝えたり、資料を渡したりしたいところ、少しでも早く「伝えたい」「届けたい」という気持ちをこめて使います。
【例】
 見積書を届ける予定だが、商談の前に見ておきたいという希望を聞いた
 →取り急ぎ、見積書をお送りいたします。改めて○月○日にお伺いいたしますのでどうぞよろしく願いいたします。

[P43] 封書の宛名を書く



[P44] 返信用封筒を使って返送



■ 解答例

[P45] 新商品発表会ハガキに返信

切手

7 9 0 - 0 0 1 2

愛媛県新居浜市坂井町三番地
株式会社△△産業
営業部
部長 田中 太郎 様

返信

[P45] 新商品発表会ハガキに返信

☆新商品発表会に

参加 させていただきます
~~不参加~~

➤ 住所：○○市○○…

氏

➤ 芳名：山田 花子

➤ 電話：xxx-xxx-xxxx

➤ ご質問など

[P45] 結婚披露宴の招待状に返信

喜んで 御出席 させていただきます
この度はおめでたうらやまします

御欠席

住所 ○○○市…
氏名 山田 花子