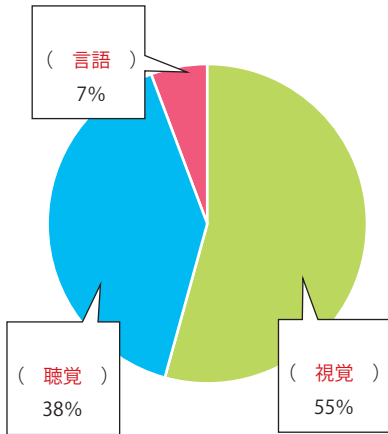


■ 解答例

[P8] メラビアンの法則



[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)：男性：無精ひげは伸びていないか
女性：「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

[P14] ■ 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 説明書を、あちらの事務所でお受け取りくださいませ
- ⑤ 5歳なのに、もう漢字で名前が書けるのですね
- ⑥ 日本食なら、なんでも食べられるので、ランチのメニューはお任せします
- ⑦ 会員登録には、筆記用具をお持ちいただくようお願いします
- ⑧ 時間になりましたので、先に帰らせていただきます

[P15] ■ 練習してみましょう。

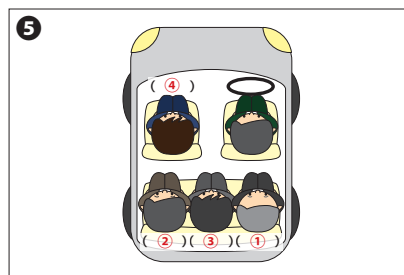
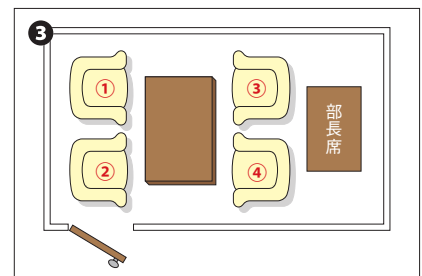
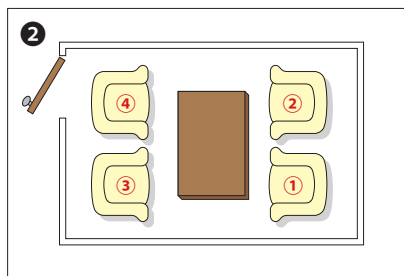
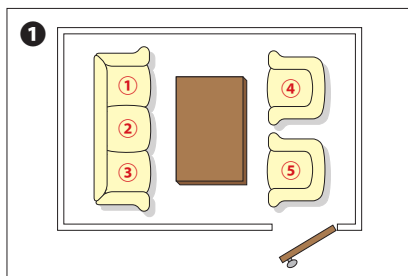
● クッション言葉 + 動作

- 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

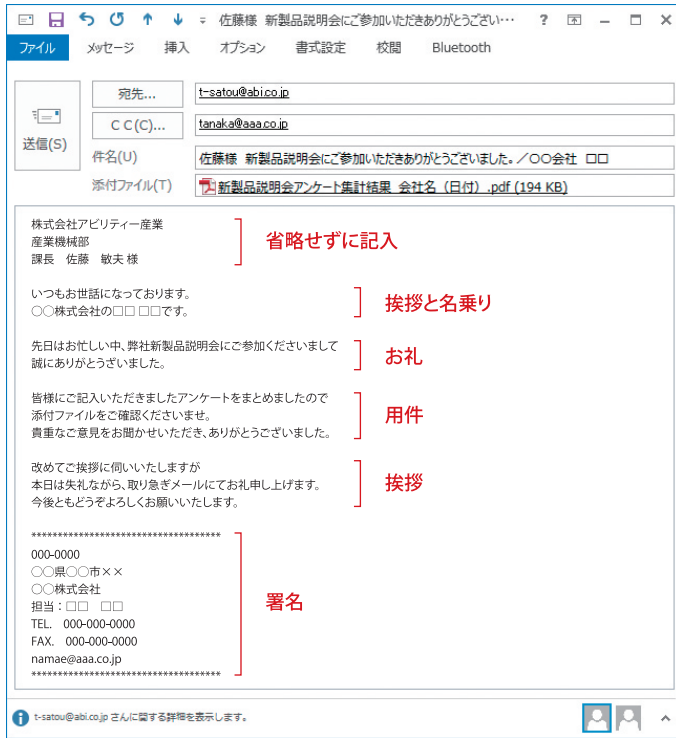
- ① 申し訳ございませんが部長の田中は外出しております。よろしければ、私〇〇がご用件をお聞きいたしますでしょうか? (前傾姿勢で言う)
- ② お待たせいたしました申し訳ございません。(前傾姿勢で言う・お辞儀をする) こちらがパンフレットでございます。(パンフレットを渡す動作)
- ③ かしこまりました。(お辞儀) ご伝言は確かに中村に申し伝えます。(前傾姿勢で言う)

[P25] ② 席次のルール

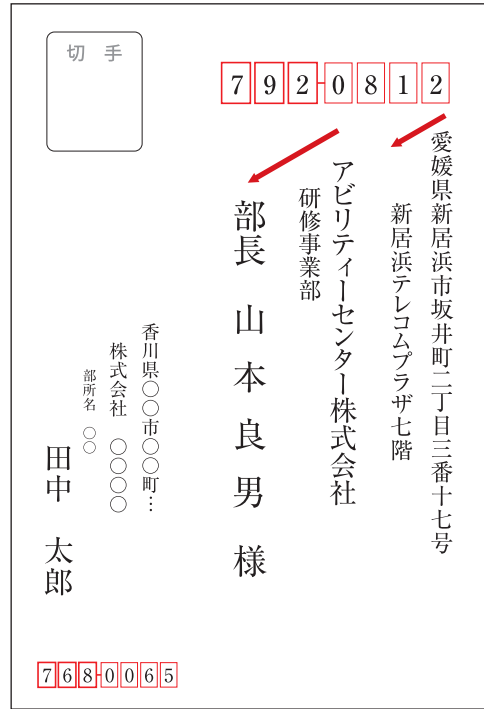


■ 解答例

[P40] メールの解答



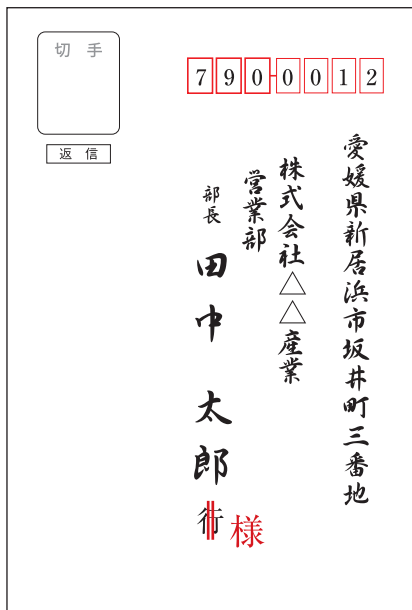
[P41] 宛名を書く



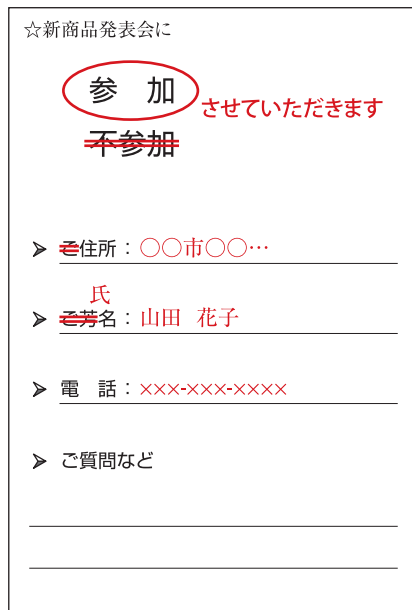
「取り急ぎ」の使い方
 本来、直接会ってお礼を伝えたり、資料を渡したりしたいところ、少しでも早く「伝えたい」「届けたい」という気持ちをこめて使います。

【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お願いいたします。

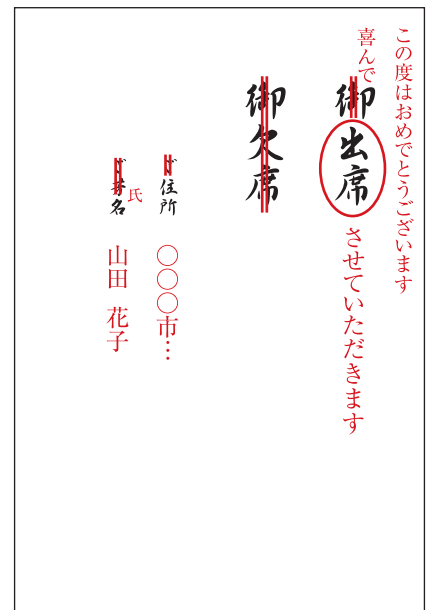
[P42] 新商品発表会ハガキに返信



[P42] 新商品発表会ハガキに返信

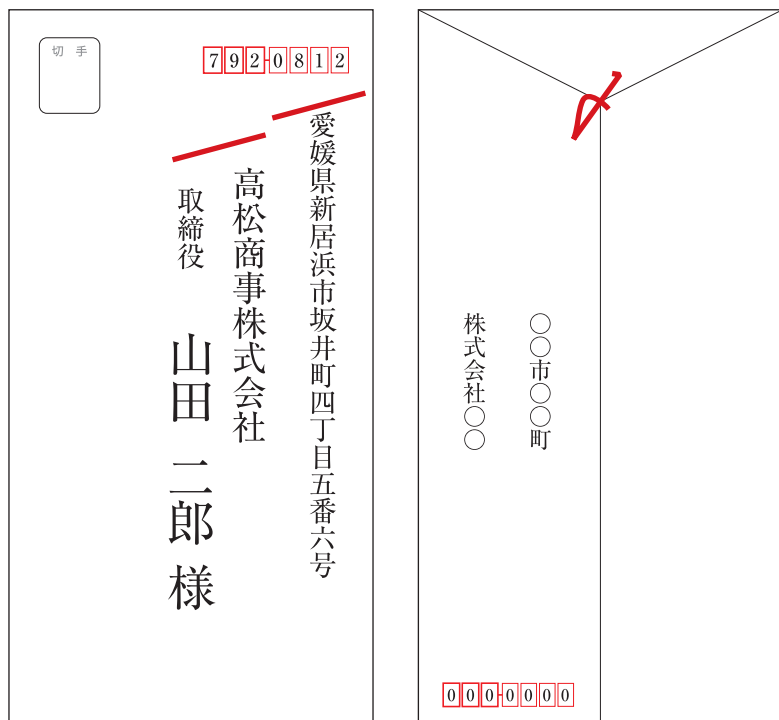


[P42] 結婚披露宴の招待状に返信



■ 解答例

[P43] 封書の宛名を書く



[P44] 返信用封筒を使って返送

