

目次

第1章 接客力を高める美しい日本語とその話し方 3

- 1 お客様に心から満足していただくには 4
お客様が共通して抱く思い／接客はサービスの要
- 2 印象の大切さ 7
外見・声・言葉が印象を決定する
あなたの第一印象の好感度は？／第一印象を良くしよう
- 3 〈好感度 UP!〉ステップ1 ～まずは表情から～ 9
豊かな表情を身につけよう
呼吸をコントロールして肩の力を抜こう／心地良い距離感
- 4 〈好感度 UP!〉ステップ2 ～いい声を目指そう～ 13
声の効用／発声と発音トレーニング
- 5 〈好感度 UP!〉ステップ3 ～敬語を使いこなす～ 15
言葉づかいのポイント／感じの良い表現／敬語をマスターしよう

第2章 社内チームワーク力を高める 21

- 1 円滑なコミュニケーションの基本は報告・連絡・相談から 22
報告・連絡・相談の重要性／報告・連絡・相談の基本
- 2 コミュニケーションの質を高めるために 26
人間関係はなぜ難しいのか？／聴き上手になろう／相手に伝える力
質問力を高めよう／日常業務へのコーチングの活用法

第3章 EQ的コミュニケーション・アップ法 35

- 1 EQを伸ばしてコミュニケーションを活性化させよう 36
EQは開発できる／EQを構成する4つの能力／感情と行動の関係
- 2 EQを鍛えよう 41
セルフ・コントロール編
ソーシャル・スキル & モニタリング・スキル編