

1章

社内で使う敬語

はじめに	3
本書の特長と使い方	6
敬語とマナー	8
ポイントチェック	12
1 自己紹介・挨拶	13
2 質問・返答	15
3 理解・確認	17
4 接客・取次	19
5 電話をかける	21
6 電話を受ける	23

2章

社外で使う敬語

7 Eメール	25
8 手紙	27
9 報告・連絡・相談	29
10 ビジネス用語	31
ポイントチェック	34
1 内と外の関係	35
2 アポイントメントをとる	37
3 取引先への訪問	39
4 取引先との面会	41
5 商談・相互理解	43

6	謝罪・案件の保留	45
7	お礼・断り	47
8	携帯電話のマナー	49
9	接待	51
10	クレーム対応	53
3章 プラスアルファの敬語とマナー		
	ポイントチェック	56
1	冗長表現①	57
2	冗長表現②	59
3	社内の会話	61
4	ひとの呼称	63
5	ものの呼称	65
6	社会人のマナー①	67
7	社会人のマナー②	69

8	配慮のあるひと言	71
9	日常会話	73
10	冠婚葬祭	75

総合診断

総合診断表	78
-------	----

【装丁】小島トシノブ+齋藤四歩 (NONdesign)
【イラスト】森アート