

第4章 ビジネス計算

計数センスを磨く

3級	ビジネスにおける計算力の重要性	106
1	数字の確かさを判断する	
3級	数式を元に課題を解決する	108
1	分析力、思考力、応用力の重要性	

第2編 コミュニケーション 117

第1章 ビジネスコミュニケーション

仕事の成果と人間関係

3級	コミュニケーションとは	118
1	ビジネスにおけるコミュニケーションとは	
2	意思疎通の重要性	
3	職場のコミュニケーション	
3級	良い人間関係のためのコミュニケーション	128
1	コミュニケーション力向上のポイント	
2	第一印象の重要性	
3	好感を持たれる立ち居振る舞い	
4	挨拶と美しいお辞儀	
2級	社外の人とのコミュニケーション	137
1	顧客満足を考える	
2	社外交流のエチケット	
3	上手なコミュニケーションのコツ	
CASE STUDY 3		144

第2章 社会人にふさわしい言葉遣い

敬語を使いこなす

3級	敬語の種類と適切な使い方	146
1	尊敬語、丁寧語、謙譲語を使い分ける	
2	職場での言葉遣い	

効果的に伝える

3級	状況に合わせた話し方①	152
1	分かりやすい話し方と上手な聞き方	
2	指示の受け方、報告の仕方	
2級	状況に合わせた話し方②	157
1	話し方・聞き方の応用	
2級	社外の人への言葉遣い	159
1	状況に合わせた適切な敬語	