

## 第2章 来客応対

### 心からもてなす

3級	心構え・七大基本用語	212
	1 来客応対の重要性	
3級	基本手順予約客 受付～見送り	214
	1 名指し人との面談約束がある来客への応対	
2級	面談約束のある来客の応対	220
	1 担当者が応対する	

### 状況に応じてスマートに

3級	面談約束のない来客の応対	222
	1 上司・名指し人へ不意の来客が見えたら	
2級	訪問・紹介のマナー	225
	1 訪問のマナーの重要性	
	2 紹介の重要性	
CASE STUDY 6		230

## 第3章 電話応対

### 丁寧に、歯切れよく

3級	電話応対の重要性・特性・心構え	232
	1 「会社を代表する」気持ちで応対	
3級	電話を受ける	234
	1 電話の受け方の基本手順	
	2 メモの取り方	
2級	電話を掛ける	241
	1 相手への配慮が重要	

### 通信手段別の応対

2級	特別な電話応対、携帯電話の利用	244
	1 状況に応じた電話応対	
	2 携帯電話の効用	
CASE STUDY 7		248

## 第4章 交際業務

### お祝いの気持ちを表す

3級	慶事のマナー・結婚	250
	1 ビジネスにおける交際業務の重要性	
2級	さまざまな慶事のマナー	255
	1 人生の節目を祝う際の対応	
2級	パーティーのマナー	257
	1 会食・ビジネスパーティーの作法	