

総目次

接客心得編

1	職場のルールと心構え	1
2	心を伝えるあいさつと表情	2
3	よい印象を与える身だしなみ	3
4	見られています、その態度	4
5	すぐに使いたい慣用表現	5
6	要注意！若者ことばと敬語の誤用	6
7	電話対応のイメージアップ	7
8	私たちのホテル旅館をよく知ろう ／観光施設・自然	8
9	私たちのホテル旅館をよく知ろう／施設・運営	9
10	私たちのホテル旅館をよく知ろう ／客室・宴会場・会議室	10
11	私たちのホテル旅館をよく知ろう／料理	11
12	ご到着時の対応／館内説明・客室内説明	12
13	料理を引き立てるサービス／ことば	13
14	料理を引き立てるサービス／提供動作	14
15	料理を引き立てるサービス／飲み物の配慮	15

接客実務編

1	好感度を高めるコミュニケーション／聞く技術	16
2	好感度を高めるコミュニケーション／話す技術	17
3	好感度を高めるコミュニケーション ／言いにくいことを伝える時の話し方	18
4	上手なおすすめ／館内商品	19
5	上手なおすすめ／宿泊プラン・日帰りプラン	20
6	食事会場別 サービスのポイント	21
7	滞在のお客様への対応	22
8	団体のお客様への対応／宴会準備・会議準備	23
9	団体のお客様への対応 ／お出迎えお見送り・到着時対応	24
10	お身体の不自由なお客様への対応	25
11	緊急対応／病気やけがへの対応・盗難の対応	26
12	緊急対応／紛失物の対応・火災地震	27
13	クレーム対応／未然に防ぐ	28
14	クレーム対応／初期対応	29
15	クレーム対応／解決へのステップ	30