

《心構え編》

1. ホテル・旅館に働く誇りと自覚	5
2. ホテル・旅館の商品とは何か	15
3. サービスとは	23
4. よいサービスをするために	29
5. お客様を理解するために	35

《接客マナー編》

1. あいさつと表情	44
2. 身だしなみ	51
3. 基本動作	57
4. 和室の基本動作	77
5. ことば遣い	91

《接客実務編》 ※別冊

1. 予約受付と受入れ準備	7
2. お出迎えとチェックイン	36
3. 客室までのご案内と入室時の対応	53
4. 夕食の対応	84
5. 宴会の対応	131
6. お客様のおやすみまで	145
7. お目覚めから朝食まで	157
8. お会計とお見送り	167
9. 緊急対応と賠償責任保険	177
10. クレーム対応	189
11. ユニバーサルサービス	205
12. 外国人のお客様への対応	229

《心構え編》

1. ホテル・旅館に働く誇りと自覚	5
(1) 日本文化と宿泊施設	5
(2) ホテル・旅館に働く心構え	7
(3) ホテル・旅館の特長	9
(4) 『学びかつ行なう者は必ず成功する』	11
(5) ホスピタリティの時代	13
2. ホテル・旅館の商品とは何か	15
(1) 商品としての特殊性	15
(2) ホテル・旅館の売りもの『4大要素』	17
(3) ホテル・旅館の売りもの『機能による分類』	21
3. サービスとは	23
(1) サービスの分類	23
(2) サービスの実践者としての心構え	24
(3) 新しい時代に求められるサービス向上のあり方	26
4. よいサービスをするために	29
(1) よいサービスを実現するための心がけ	29
(2) お客様の求めているものを知る	31
(3) よい印象を与えるサービスのヒント	33
5. お客様を理解するために	35
(1) 旅行形態別対応のヒント	35
(2) お客様のタイプ別接客のヒント	37
(3) 接客時の注意事項	39