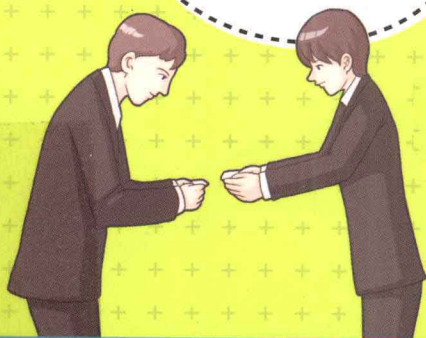


日本商务 礼仪达人



(日) 椿武爱子 著 黄文明 译

ビジネスマナー礼儀作法

附赠DVD光盘一张

外语教学与研究出版社



日本商务 礼仪达人

(日) 椿武爱子 著 黄文明 译

ビジネスマナー礼儀作法



外语教学与研究出版社
北京

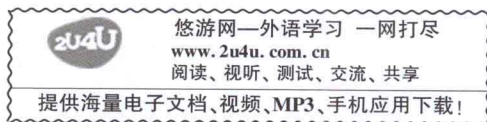
图书在版编目(CIP)数据

日本商务礼仪达人 / (日) 椿武爱子著; 黄文明译. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2012. 4

ISBN 978-7-5135-1875-8

I. ①日… II. ①椿… ②黄… III. ①商务—礼仪—日语—教材
IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 070215 号



出 版 人: 蔡剑峰

责任编辑: 张俏岩

封面设计: 刘 冬

版式设计: 李双双

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京方嘉彩色印刷有限责任公司

开 本: 889×1194 1/32

印 张: 4.5

版 次: 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5135-1875-8

定 价: 26.90 元 (附赠 DVD 光盘一张)

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 218750001

はじめに

私 がマナーに興味を持ったきっかけは、高校時代でした。高校野球全国大会で皇族の方がご来賓としてご列席された際に私が、お茶を差し上げる役をいただいた時でした。

先生から、上座、下座、お茶の差し上げ方、礼の仕方、笑顔、立ち振舞いなど、色々と学び、注意を受けて、いざその時が参りました。あれだけ学び、ロールプレイングまでいたしましたのに失敗！宮様に最後にお茶を差し上げてしまいました。あまりの緊張に付け焼き刃で覚えても身に付かない事を実感いたしました。私はそれを機に礼儀作法に興味を持ち、習い始めたのがきっかけでございます。

マナーは人間関係がスムーズになるための潤滑油と思います。挨拶から始まる対人関係と常識的なコミュニケーションが望まれているにもかかわらず、なかなかうまく表現できない人が多いと言われています。

現在はグローバルの時代です。世界の文化、習慣、礼儀を知り、理解していかなければ、世界に通用する人間にはなれません。私共の日常生活は、家庭、学校、職場などを中心として営まれています。そのいずれにも必ず他者と関わらなければなりません。まず、相手を知り、相手を認める事が大切です。そのためにコミュニケーションを上手にとり、そして楽しい生き方を身につけるための礼儀

作法、マナーとおもてなしの心が必要とされます。

笑顔は宝物です。気配りは相手を愉快にさせます。マナーは相手を不愉快にさせません。そのためにはマナーを身につけ、自信を持って仕事に向き合い、即戦力とスキルアップと社会人として必要とされる人間になりましょう。

前言

我是从高中时代开始对礼仪产生浓厚兴趣的。这缘于有一天，日本皇族成员作为贵宾来观看全国高中棒球大赛，我负责给他们上茶这件事。

事先，老师告诉了我们什么是上座、末座，如何上茶、行礼、微笑和控制自己的一举一动等等。我学了很多，记住了很多注意事项，关键时刻终于来了。然而，虽然我学了那么多，还分角色做了大量的练习，但还是弄砸了。我居然最后才把茶敬献给皇族成员！这让我切身地感受到人过于紧张时，临阵磨枪学到的东西是无法真正掌握的。以此为契机，我开始对礼仪产生了兴趣，并开始学习。

我认为礼仪是理顺人际关系的“润滑油”。虽然人们都希望自己能进行日常往来的人际关系和基于常识的人际交流，但还是有很多人无法充分地表现自己。

现在是一个国际化时代，如果我们不了解世界上各种各样的文化、习惯和礼仪，会寸步难行。我们的日常生活都是围绕着家庭、学校、单位进行的，这些地方都会和他人产生联系。因此，最重要的是首先要了解对方、认可对方，其次需要的是礼节、礼仪和待人接物的真心，这样才能与对方进行良好的沟通，才能过得快乐。

笑容是个“宝”。关心能令对方愉快，礼多人不怪。为此，我们要掌握礼仪，充满自信地对待工作，成为一个能随时派上用场的、技艺超群的社会必需人才。

目次

第一章 マナー5つの基本 1

1. 挨拶の仕方と重要性..... 1
2. 身だしなみの大切さ..... 5
3. 言葉遣いについて..... 10
4. 正しい態度、姿勢、立ち振る舞い..... 13
5. 表情と笑顔について..... 14

第二章 お客様を迎えるマナー 17

1. 訪問の申し入れを受けた時..... 17
2. お客様がいらした時..... 17
3. お客様のご案内の仕方..... 18
4. ドアの内開きと外開き..... 20
5. 上座と下座（応接間、エレベーター、車）..... 21
6. 名刺の受け方、さし上げ方..... 23
7. お茶の出し方..... 26
8. お見送りの仕方..... 27

第三章 相手先への訪問のマナー 30

1. お客様へのアポイントの取り方..... 30
2. 訪問する時間帯..... 31
3. 訪問時の身だしなみ..... 31
4. 訪問先での靴の脱ぎ方、揃え方、履き方..... 32
5. 応接間での相手の待ち方、座り方..... 33
6. 名刺のさし上げ方とお土産の出すタイミング..... 34
7. お茶、コーヒーのいただき方..... 35
8. 退室する時のタイミング..... 35
9. 玄関、出口での挨拶の仕方..... 36

第四章 受付での応対 37

1. お客様が入ってこられたら..... 37
2. お客様が名刺を出されたら..... 37
3. お客様が用件を話されたら..... 37
4. 上司、担当者が留守の場合..... 38

第五章 電話応対 42

1. かけ方のマナー..... 42
2. 受け方のマナー..... 45
3. 電話対応のポイントとして、顧客に好印象を与える..... 49

第六章 上司・お客様に対する接し方 とコミュニケーションの仕方 52

1. 仕事に対する取り組み方 52
2. 上司に呼ばれた時の報告 56
3. 今後の仕事への取り組み方と自己啓発 60

第七章 クレームにならない ためにとクレーム処理 64

1. クレームはなぜ起きるのか? 64
2. クレーム対応の基本 68
3. お客様の心理を読み取る 72
4. お客様の3つのタイプ 79

第八章 ビジネス文書の書き方 81

1. 社内文書 81
2. 社外文書 83

第九章 食事のマナー 88

1. 洋食のマナー 88
2. 和食のマナー 94

第十章 公共の場のマナー 102

1. バス、電車、飛行機でのマナー..... 102
2. レストラン、食事処でのマナー..... 103
3. ホテルのロビー、部屋でのマナー..... 104
4. 温泉、大浴場でのマナー..... 106
5. トイレの使用のマナー..... 109
6. 集会や会議など人が集まる場所でのマナー..... 110

第十一章 ビジネス日本語の正しい言葉遣い 112

1. 接客言葉——ご案内・応対編..... 112
2. 接客言葉——苦情編・その他..... 115
3. 目上・上司に対する言葉遣い..... 116
4. 言葉の問題練習..... 117
5. 正解..... 119



マナー 5つの基本 (礼仪的 5 个基本要点)



1. 挨拶の仕方と重要性 (寒暄的方法和重要性)

- ◎ スタートは「あ・い・さ・つ」から

寒暄从“あ・い・さ・つ”开始

ありがとうございます、と笑顔をこめて (笑脸相迎表达谢意)

いらっしゃいませ、と明るい大きな声で (明快且大声地表示欢迎)

サービスにまごころをこめて (真心诚意地提供服务)

つねにお客様の立場にたって (常以顾客的立场换位思考)

挨拶はビジネスマナーの基本 (寒暄是商务礼仪的基础)

- ◎ 挨拶をすることによって相手に好印象を与えスムーズな対人関係が作れます。第一印象は、3秒で決まるので、挨拶は重要です。

通过寒暄可以给对方留下好印象，建立圆满的人际关系。3秒钟就能决定第一印象，所以寒暄非常重要。

礼儀作法 (礼仪和礼法)

- ◎ 礼儀→マナー

礼仪→礼貌

こころ：相手を迎える温かい気持ち。

诚心：迎接对方时的一种热情。

◎ 作法→ルール

作法 → 礼法

かたち：丁寧に見えるための姿勢。

形式：有礼貌的样子。

- ◎ 礼儀だけで作法が伴わないと、大ざっぱな友達のような対応になり、作法だけでは、心が無く冷たい対応（事務的・マニュアル的）になります。そのため両方一緒に初めて好感の持てる挨拶となります。

只有礼仪而没有礼法的话，是一种粗枝大叶地接待朋友的方式；而只有礼法的话，那就是一种毫无感情的（事务性的、机械性的）接待方式。因此，只有两者合二为一，才能给别人留下好感。

挨拶の仕方（寒暄的方式）

お礼儀の角度
（鞠躬的角度）

笑顔
（笑容）

おはようございます
早上好



お礼儀の角度
(鞠躬的角度)

笑顔
(笑容)

いらっしゃいませ

欢迎光临



30° (30度)



5分咲 (五分笑)

ありがとうございました

谢谢



45° (45度)



7分咲 (七分笑)

お辞儀のポイント (鞠躬的要点)

◎ 姿勢良く立ちます。

端正地站立。



- 背筋を伸ばしたまま、状況に応じた角度まで腰から体を倒します。

挺直背部，鞠躬时从腰部起倾斜上体，情况不同倾斜的角度也不同。

- 胸を床に近づける気持ちで、背中は決して丸めません。

绝对不可以驼背，鞠躬时胸部要向地面靠近。

- ひらがなの「く」の字のような形で挨拶をします。

像平假名“く”的形状那样进行寒暄。

- 「おはようございます」と、相手にアイコンタクトをしてから腰から体を倒し、「いち」、「に」、「さん」で、体を戻します。

在说完“早上好”并与对方视线相接后，从腰部起倾斜上体，然后按照“1”、“2”、“3”的顺序将身体恢复到直立状态。





中国人と日本人の違い（中国人与日本人的差异）

- 中国人は、声と同時に頭を下げます。
中国人在发出声音的同时低头。
- 日本人は、声をだしアイコンタクトをしてから下げます。
日本人在发出声音并视线相接后鞠躬。

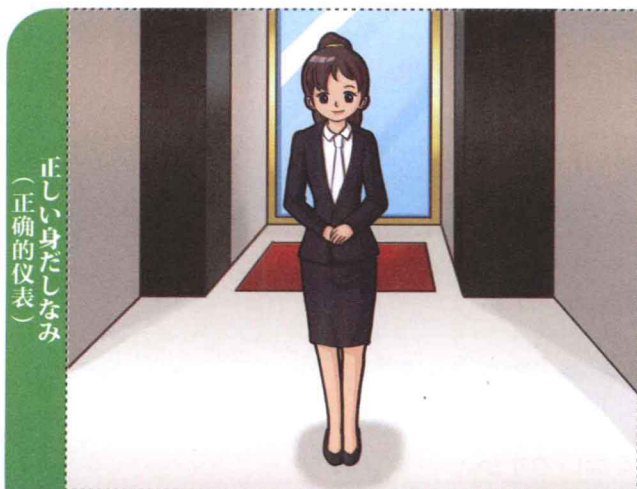


2. 身だしなみの大切さ（服装打扮的重要性）

身だしなみチェックリスト（仪表检查项目）

チェックリスト（检查项目）	はい（是）	いいえ（否）
髪は長い場合後ろでまとめていますか。 （长发时，有没有束在脑后？）		
髪は茶髪ではありませんか。 （头发有没有染色？）		
長めの髪になっていませんか。（男性） （头发有没有过长？）（男性）		
ピアス、イヤリングをつけていませんか。 （有没有戴耳环、耳饰？）		
女性の化粧はナチュラルですか。 （女性的化妆是否自然？）		
髭は濃くないですか。 （胡子是不是很浓密？）		

チェックリスト（检查项目）	はい（是）	いいえ（否）
名札は着用していますか。（自分を名乗り接客に責任を持つため） （有没有戴胸卡？）（为了自报姓名，负责接待客人）		
爪は短く、マニキュア、ネイルはしていませんか。 （指甲长吗？有没有修指甲、抹指甲油？）		
靴下は黒か紺色ですか。（男性） （袜子是黑色的或者深蓝色的吗？）（男性）		
ストッキングは肌色か黒ですか。（女性） （连裤袜是肤色的或是黑色的吗？）（女性）		
靴は黒か茶色ですか。 （鞋子是黑色的或是茶色的吗？）		
サンダルやスリッパを履いていませんか。 （是否穿着凉鞋或拖鞋？）		



注意事項（注意事項）

- ◎ お客様に常に清潔感・さわやかな印象を与えるような服装・身だしなみを心がけます。

注意服装、打扮要给顾客留下整洁、清爽的印象。

- ◎ 身だしなみが悪いとだらしく不潔に見え、第一印象で相手をお不愉快にさせます。

如果打扮不得体的话，看起来会很邋遢、不整洁，给对方的第一印象就会很不愉快。

- ◎ 髪はゴムできちっととめます。

头发要用皮筋扎好。

- ◎ ピアスは不可です。

不能戴耳环。

- ◎ 制服はきちとします。

制服要整齐。

- ◎ 化粧はナチュラルします。

化妆要自然。