

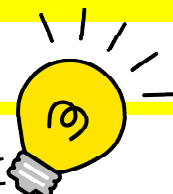
2 接遇マナー

(3) 敬語の使い方

	尊敬語	謙讓語
する	なさる・される	いたす
言う	おっしゃる	申す
与える	賜る くださる	差し上げる
食べる	召し上がる	いただく
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お耳に入る	伺う 拝聴する
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる	参る 伺う
来る	いらっしゃる おみえになる	参る
尋ねる	いらっしゃる	おじゃまする 伺う
知る	ご存知	存じ上げる
分かる (理解する)	ご承知	承知いたしました かしこまりました

3 伝える技術

(2) 伝達ゲームでわかったこと



- ① うまくいったこと、もっとこうすれば良かったと思うこと

- ② 「図形」を伝える側で大切なこと

- ① 一番伝えたいこと
(結論、概要、全体像)から伝える
- ② 具体的に伝える
(数字、わかりやすい言葉)

- ③ 「図形」を再現する側で大切なこと

- ① 確認する
- ② 質問する

- ④ 共通しているのは

相手の立場に立って、
お互いに協力する

話し手の伝えたいことが「伝わった」ということは、聞き手の頭の中にそれが「再現」されたということです。

次に「再現」率を上げるためのコミュニケーションのコツを学びましょう。