

| 頁 | 位置 | 誤 | 正 |
|----|---------|---|---|
| 56 | 10～12行目 | お客さまと親しくなり雑談を交わすようになってくると、「ございます」などの最上級の敬語ばかり使うのはかえってよそよそしい印象を与えます。ですから、お客さまとの関係性を読みながら、「です」「ます」調となるのも自然な流れといえます。 | 「了解した」という意味の「わかりました」はつい使ってしまいがちですが、正式には「かしこまりました」となります。仲良くなったお客さまとの世間話等の中では「わかりました」でも許されますが、仕事上の大切なやりとりについては「かしこまりました」にしましょう。重要な物事について「わかりました」と受けられるよりも、「かしこまりました」と対応された方が「きちんと確認して了解している」という仕事の質の高さ印象を与えます。マナー面でも感じた良いと受け取られるでしょう。 |
| 83 | 4～6行目 | 第2章でふれたメラビアンの法則は、この部分を扱っています。そして、 | 4行目、5行目および6行目の「そして、」を削除 |