

# 目 次

はじめに .....	3
リビングスタイリスト資格試験 受験ガイド .....	7
<b>〈販売知識〉</b>	
<b>第1章 リビングスタイリストの仕事 .....</b>	<b>9</b>
§ 1. リビングスタイリストとは .....	11
1. リビングスタイリストとは／2. 住生活商品とは／3. 店とは／	
4. 適切なアドバイスとは／5. 接客販売のプロとは	
§ 2. リビングスタイリストの仕事 .....	14
1. リビングスタイリストの仕事とは／2. 仕事の心構え(3つのマインド)／	
3. 具体的な心の持ち方	
§ 3. リビングスタイリストに必要な知識 .....	19
1. リビングスタイリストに必要な知識とは	
<b>第2章 流通 .....</b>	<b>21</b>
§ 1. 流通のしくみ .....	23
1. 流通とは／2. 生産者と消費者の距離／3. 流通の機能による分類／	
4. 卸売業とは／5. 住生活商品の流通経路	
§ 2. 小売業の役割 .....	33
1. 小売業とは／2. 小売業の役割／3. 小売業と卸売業の違い／	
4. 小売業の機能	
§ 3. 小売業の分類 .....	39
1. 業種と業態の違い／2. 小売業の業態分類／3. 小売業の主要形態／	
4. その他の店舗形態	
§ 4. チェーン組織 .....	48
1. チェーン組織とは／2. チェーン形態の分類	
§ 5. データに見る小売業 .....	52
1. 業態分類の定義／2. 小売業と卸売業／3. 小売業の業種別商店数の割合／	
4. 業態でみる小売業／5. 新たな販売形態：販売形態の傾向	
<b>第3章 情報 .....</b>	<b>61</b>
§ 1. 情報の種類 .....	63
1. 情報とは／2. 1次情報と2次情報／3. リビングスタイリストに必要な情報	
§ 2. 情報の収集 .....	67
1. 情報の集め方／2. 情報を集めるコツ	
§ 3. 情報の活用 .....	73
1. 情報の活用と接客販売活動／2. 情報活用の具体例	
<b>第4章 接客販売 .....</b>	<b>75</b>
§ 1. 接客販売の仕事とは .....	77
1. リビングスタイリストの仕事の意味／2. 接客販売活動の基本とは／	
3. コミュニケーション成立の重要性／4. 接客販売の仕事で意識すること／	
5. リビングスタイリストの役割	

§ 2. リビングスタイリストの基本業務	84
1. 接客販売の基本的な業務 / 2. その他の業務	
§ 3. 接客販売に関する事務	100
1. 事務処理とは / 2. 伝票の取扱い / 3. お客様にかかわる事務処理 /	
4. 毎日行う事務処理	
§ 4. 購買心理とは	105
1. お客様の購買心理 / 2. 購買心理の8段階	
§ 5. 接客販売の流れ	111
1. 購買心理と接客販売 / 2. 接客販売の繰り返し	
§ 6. 話し方	130
1. 基本的な接客用語 / 2. 敬語 / 3. 話すときの心配りと態度	
§ 7. 立ち居振る舞い	142
1. 感じのよい立ち居振る舞い / 2. 姿勢 / 3. お辞儀 /	
4. 好ましくない接客態度 / 5. 笑顔	
§ 8. 身だしなみ	150
1. 身だしなみのマナー / 2. 身だしなみのチェック項目	

## 第5章 ビジネスマナー .....157

§ 1. 社会人の基本	159
1. 職業に就くとは / 2. 会社とは / 3. 組織における分業と階層化 /	
4. 社会人としての心得	
§ 2. 職場の人間関係	167
1. 人間関係の重要性 / 2. 相互理解 / 3. コミュニケーション /	
4. よい人間関係から得られる効果	
§ 3. 報告・連絡・相談	173
1. 報告・連絡・相談とは / 2. 指示を受けるとき / 3. 報告 /	
4. 連絡 / 5. 相談	
§ 4. ビジネス用語	182
1. ビジネスでの言葉づかい / 2. 職場での人の呼び方	
§ 5. 自己管理	185
1. 自己管理とは / 2. 自己啓発	

### <商品知識>

## 第6章 家具 .....189

§ 1. 家具の分類	191
1. 形状分類 / 2. いすの構造 / 3. テーブル・机の構造 /	
4. 収納家具の構造 / 5. ベッドの構造	
§ 2. いす	193
1. 形状分類 / 2. 機能分類	
§ 3. テーブル・机	195
1. 形状分類 / 2. 機能分類	
§ 4. 収納家具	197
1. 用途分類	
§ 5. ベッド	199

1. 形状分類／2. 機能分類／3. マットレスのサイズ

<b>第7章 窓装飾</b> .....	201
§ 1. カーテン .....	203
1. カーテンの分類／2. ひだの種類／3. カーテンの装飾部材／ 4. カーテンレールの種類	
§ 2. シェード .....	205
1. ローマンシェードとは／2. ローマンシェードのスタイル	
§ 3. スクリーン .....	206
1. ロールスクリーン／2. パネルスクリーン／3. プリーツスクリーン	
§ 4. ブラインド .....	207
1. ブラインド／2. ベネシャンブラインド／3. パーチカルブラインド	
<b>第8章 照明</b> .....	209
§ 1. 照明の基礎 .....	211
1. 照明とは／2. 光源に関する用語	
§ 2. 光源 .....	213
1. 熱放射によるもの／2. 放電によるもの	
§ 3. 照明器具 .....	214
1. 照明器具の種類と特徴	
<b>第9章 設備</b> .....	215
§ 1. キッチン .....	217
1. キッチンのスタイル／2. キッチンのレイアウト／ 3. システムキッチンの構造／4. ワークトップ／5. シンク／ 6. キッチンの設備	
§ 2. バス .....	220
1. 浴室のつくり方／2. 浴室の大きさ／3. 浴槽の大きさ／ 4. 浴室の設備	
§ 3. トイレ .....	221
1. トイレの形態／2. トイレの給水方式／3. 機能便座	
§ 4. リフォーム .....	222
1. 設備とリフォーム／2. リフォームとは／ 3. リフォームのきっかけ・動機／4. リフォームしたい場所	
<b>第10章 住生活アクセサリ</b> .....	223
§ 1. グリーン .....	225
1. グリーンの育成道具／2. グリーンの種類	
§ 2. テーブル .....	227
1. テーブルウェア／2. 基本のテーブルセッティング	
§ 3. アート .....	229
1. アートとは／2. 絵画／3. 彫刻／4. 工芸／5. その他	
参考・引用文献 .....	231