

だい はん
第3版

こうちけんとかくべつしえんがっこう
高知県特別支援学校

ぎのうけんてい
技能検定テキスト

せつ きやく
接客



()^ぶ部 ()^{ねん}年 ()^{くみ}組

しめい
氏名 ()

せつ きやく
接客



きっさ
喫茶サービス



もくじ

1	【身だしなみ】 ^み 評価表 ^{ひょうかひょう}	1
2	【喫茶サービス】 ^{きっさ} 手順表 ^{てじゆんひょう}	2
3	【喫茶サービス】 ^{きっさ} 解説 ^{かいせつ}	4
4	【喫茶サービス】 ^{きっさ} 評価表 ^{ひょうかひょう}	10
5	場の設定、店の基本情報 ^{ば せってい みせ きほんじょうほう}	13
6	質問に対する具体的な対応の例 ^{しつもん たい ぐたいてき たいおう れい}	14
7	使用する道具一覧 ^{しょう どうぐいちらん}	15
8	メニュー	16
9	伝票 ^{でんぴょう}	17

み 【身だしなみ】 ひょうかひょう 評価表


※できている項目に☑をつけます

<< 月 日 >>

	こうもく 項目	ひょうか 評価	びこう 備考
じゅんび 「準備」	<input type="checkbox"/> ボールペン・メモ <small>も</small> を持っている。		
ふく せいけつ 「服を清潔にしている」			
よご 汚れ	<input type="checkbox"/> 洗濯 <small>せんたく</small> をしてある。汚 <small>よご</small> れていない。		
しわ	<input type="checkbox"/> しわが付 <small>つ</small> いていない。		
そでぐち 袖口	<input type="checkbox"/> まくってない。汚 <small>よご</small> れていない。		
エプロン、 <small>さんかくきん</small> 三角巾	<input type="checkbox"/> 着崩 <small>きくず</small> さずに着 <small>き</small> ることができている。		
とうはつ 「頭髪」			
だんし 男子	<input type="checkbox"/> 前髪 <small>まえがみ</small> が眉毛 <small>まゆげ</small> にかからない。		
	<input type="checkbox"/> 耳 <small>みみ</small> にかからない。		
じょし 女子	<input type="checkbox"/> 前髪 <small>まえがみ</small> が目 <small>め</small> にかからない。		
	<input type="checkbox"/> 髪 <small>かみ</small> が肩 <small>かた</small> にかかる場合は結 <small>ばあい</small> ぶ。		
きょうつう 共通	<input type="checkbox"/> フケや汚 <small>よご</small> れがない。		
くつ せいけつ 「靴を清潔にしている」			
ひも	<input type="checkbox"/> ほどけていない。		
かかと	<input type="checkbox"/> 踏 <small>ふ</small> んでいない。すり切 <small>き</small> れていない。		
かお せいけつ 「顔を清潔にしている」			
め くち 目と口のまわり	<input type="checkbox"/> きれいに洗 <small>あら</small> っている。		
はなげ 鼻毛、ひげ	<input type="checkbox"/> 伸 <small>の</small> びていない。カットしている。		
は 歯	<input type="checkbox"/> きれいに磨 <small>みが</small> いている。		
つめ せいけつ 「爪を清潔にしている」			
の 伸びすぎ	<input type="checkbox"/> 短 <small>みじか</small> く整 <small>ととの</small> えている。		
コメント			

※すべての項目ができている場合は、評価表の「身だしなみ」の欄に○がつきます。

きっさ てじゅんひょう
【喫茶サービス】 手順表

さぎょうこうてい 作業工程	さぎょうないよう 作業内容	しゃしん 写真・イラスト
1 身だしなみ	① 審査員「○番(ばん)△△さん」 返事をして、指定された場所に立つ。(カウンターの近く)	
	② 身だしなみのチェックを受ける。 ※ 身だしなみ評価表の項目のチェックを受ける。	
2 開始を伝える	① 審査員「では、作業を始めてください。」	
	② 片手を挙げ「(名前)です。始めます。」と言う。	
3 お客様を迎える	① お客様がご来店したら、お客様に近づいて、顔を見て「いらっしゃいませ」と言う。	
	② おじぎをする。	
4 お客様の人数を確認し、席へ案内する	① お客様の顔を見て「何名様ですか」と聞く。	
	② お客様の顔を見て「○名様ですね」と確認する。	
	③ 「お席にご案内します」「こちらへどうぞ」と言って、お客様を席へ案内する。	
	④ 「少々お待ちくださいませ」と言って、おじぎをする。	
5 カウンターのスタッフにお客様の人数を伝える	① 「お客様○名様です」とスタッフに伝える。	
	② 人数分のおしぼりと水、伝票を受け取り、お盆にのせる。 ※ グラスの下半分を持つ。	
6 お客様に水とおしぼりを提供する	① 水とおしぼりを席まで運ぶ。	
	② 「失礼します」と言って、お客様の右側に水とおしぼりを置く。	
7 お客様から注文を取る	① お客様の方を向いて「ご注文は、お決まりでしょうか」と聞く。	
	② 注文の数量を伝票に書く。(正の字で記入) 例1: 「〇〇がおひとつ」「△△がおふたつ」と言いながら書く。	
	例2: 注文を聞いたときに「はい」と返事をしながら書く。	
8 注文の確認をする	① お客様の顔を見て「ご注文を確認させていただきます」と言う。	
	② 伝票を見ながら「〇〇がおひとつ、△△がおふたつ…」と復唱する。	
	③ お客様の顔を見て「ご注文は、以上でよろしいでしょうか」と確認する。 ※ お客様が複数いる場合、どちらも顔を見て確認する。	
	④ 「はい、かしこまりました」「少々おまちくださいませ」と言って、おじぎをする。	
9 カウンターのスタッフに注文を伝える	① スタッフに向かって「オーダー入ります」と言う。	
	② 伝票を見て、品名と数を伝える。 例: 「〇〇がひとつ(あるいは1)、△△がふたつ(あるいは2)、以上です」	
	③ スタッフが見えるように、伝票をカウンターに置く。(スタッフ側に向けて置く)	
	④ スタッフから飲み物を受け取り、お盆にのせる。	
	⑤ 伝票をお盆にのせる。(ポケットに入れてもよい)	

10	お客様に飲み物を提供する	<p>① 飲み物を席に運ぶ。 ※ もし、こぼしてしまったら、カウンターにもどって作り直してもらおう。</p> <p>② 「お待たせしました」「〇〇のお客様」と言って確認し、〇〇を注文したお客様の正面に飲み物を置く。</p> <p>③ 「〇〇でございます」飲み物をお客様の正面に置く。 二人目は、「失礼します」と言ってお客様の正面に置く。 ※ その際、水やおしぼりがじゃまになる時は、少し横にずらす。</p> <p>④ お客様の顔を見ながら、「ご注文の品は、おそろいでしょうか」と確認する。</p> <p>⑤ 伝票をテーブルの手前中央に裏返して置く。</p> <p>⑥ 「こちらが伝票でございます。ごゆっくりどうぞ」と言って、おじぎをする。</p>	 
11	待機する	<p>① 待機場所にもどってお盆を返し、待機する。</p> <p>② 店内に目を配り、お客様に呼ばれたら、「はい」と返事をして、すぐに行く。 ※ きよろきよろしない。お客様を見つめすぎない。</p>	
12	お客様から質問を受けた場合	<p>① お客様の顔を見て、「お呼びでしょうか」と言う。 お店の基本的な情報の質問には、正確に答える。 質問に答えられない場合は、適切に対応する。 「申し訳ございません」「確認してまいりますので、少々お待ちくださいませ」 【店長の所へ行く】</p> <p>② 「お仕事中、失礼します」「あちらのお客様が、〇〇についておたずねです」 ※ その際、メモをとってもよい。(自分のメモ帳を準備しておく) 【お客様の所へ行き、店長からの回答を伝える】 「お待たせいたしました」「〇〇については、△△でございます」</p> <p>③ 「ごゆっくりどうぞ」と言って、おじぎをする。その後、待機場所へ戻り待機する。</p>	 
13	お客様を見送る	<p>① お客様が席を立ったら、お客様の方へ体を向ける。</p> <p>② 「ありがとうございました」「またのお越しをお待ちしております」と言う。</p> <p>③ おじぎをする。</p>	
14	テーブルを片付ける	<p>① わすれ物がないかテーブルの周辺を見て、確認する。</p> <p>② お盆と台拭きを持って、テーブルの所に行く。</p> <p>③ 食器やごみなどを片付けてお盆にのせ、メニュー表などの道具を移動させながらテーブルを拭く。</p> <p>④ お盆をカウンターに持って行く。 ※ 食器は音をたてないように、ていねいに扱う。</p>	
15	終了を伝える	<p>① 指定された場所に立ち、「終わりました」と審査員に報告する。</p>	

きつさ かいせつ 【喫茶サービス】解説

○ 笑顔で接客しましょう。
接客サービスの最も大切なポイントは、お客様に快適な時間を過ごしていただくことです。そして、またご来店していただけるように、おもてなしをすることです。常にお客様のことを第一に考えて行動しましょう。

○ ていねいな言葉遣いをしましょう。
接客サービスでは「基本のことば」があります。おもてなしの心をお客様に伝えるためのことばです。しっかり覚えて、場面ごとに笑顔で適切な大きさの声で言えるようにしましょう。

「いらっしゃいませ」 : お客様が来店された時
 「はい、かしこまりました」 : お客様から注文を受けた時など
 「少々お待ちくださいませ」 : お客様から注文を受けた時など
 「お待たせしました」 : お客様に品物を提供する時など
 「ありがとうございました」 : お客様がお帰りになる時など

○ 次の動作にスムーズに取りかかれるよう行動しましょう。
次の動作にスムーズに取りかかることで、行動が早くなり、お客様が待つ時間が短くなります。待つ時間が短いと快適に感じ、お店全体の印象が良くなります。

○ 全体を通して

○ 清潔感のある身だしなみを常に意識しましょう。
お客様が来店して、一番先に目にするのが接客係の身だしなみです。食べたり飲んだりするものを提供する喫茶サービスでは、清潔感が何よりも大切です。エプロンと三角巾(帽子)をきちんと身に付け、鏡を見て、自分で身だしなみをチェックしましょう。また、接客をする前に必ず手をきれいに洗いましょう。




○ メモとボールペンは、ポケットに必ず入れておきます。

身だしなみの観点	
どうはつ 頭髪	だんし まえがみ まゆ かみ みみ ・男子：前髪が眉にかからない。髪が耳にかからない。 じょし まえがみ め なが かみ むす ・女子：前髪が目にかからない。長い髪は結ぶ。 ・フケや汚れがない。
つめ 爪	みじか き よご ・短く切つてある。汚れがない。
ふくそう 服装・エプロン	えり そで よご ・襟や袖などが汚れていない。しわがない。
くつ くつした 靴・靴下	よご ・汚れていない。かかとを踏んでいない。
かお 顔	はなげ の ・ひげや鼻毛が伸びていない。
た その他	そうしょくひん み つ ・装飾品を身に付けていない。

① 準備をする

② 開始
を伝える

○ 名前を呼ばれたら、審査員に聞こえる声の大きさではっきり返事をします。
 ○ 背筋を伸ばした良い姿勢で立ち、大きな声で元気よく開始を伝えます。やる気が伝わります。

<p>③ お客様を迎える</p>	<p>○ お客様が来店したことがすぐ分かるように、入口の方を見て待機します。そのとき、背筋を伸ばした良い姿勢で立ちましょう。(基本の姿勢)</p> <p>○ お客様が来店したら、お客様の顔を見て「いらっしゃいませ」と元気な声であいさつし、笑顔でお迎えます。そして、良い姿勢でおじぎをしましょう。</p> 
<p>④ お客様の人数を確認し 席へ案内する</p>	<p>○ お客様の人数を確認しましょう。席への案内やカウンタースタッフの仕事がスムーズに行えるようにするためです。</p> <p>○ お客様を案内するときは、「お席にご案内します」「こちらどうぞ」と言いながら、指先をそろえてその場所を指し、ていねいに案内しましょう。</p> <p>○ お客様が座るのを待たずにその場を去ってしまうと、何か起こったときに対応が遅れてしまいます。お客様が席に座るのを確認し、「少々お待ちくださいませ」と言っておじぎをしてから、次の行動に移りましょう。</p>
<p>⑤ カウンターのスタッフにお客様の人数を伝える</p>	<p>○ カウンターのスタッフに聞こえるような声の大きさではっきりとお客様の人数を伝えます。</p> <p>○ 水の入ったコップは、お客様が口をつける部分に指が触れないように、コップの下半分を持ちます。</p> <p>衛生面での注意とお客様が不快な気分にならないためです。</p> <p>○ お盆にのせて運ぶのは、お客様のものに手を触れる時間をできるだけ短くするためです。お盆の持ち方に注意して、安全に運びましょう。</p> <div data-bbox="271 1489 790 1982"> <p>コップの持ち方</p> <p>したはんぶんも ・下半分を持つ。</p>  </div> <div data-bbox="805 1489 1460 1982"> <p>お盆の持ち方</p> <p>てをおおきひろも ・手を大きく広げて持つ。</p> <p>かたひじちよっかく ・肩と肘が直角になるように支える。</p>  </div>

<p>⑥ お客様に水とおしぼりを提供する</p>	<p>○ 急にお客様の前に水を置くと、驚かれたりすることがあるので、「失礼します」と声を掛けます。</p> <p>○ 衛生面から必ずコップの下半分を持ち、音がしないように静かにテーブルに置きます。</p> <p>○ 水とおしぼりは、お客様の正面より少し右側に置きます。【左側:コップ・右側:おしぼり(縦)】注文された飲み物をお客様の正面に置くからです。</p> <div data-bbox="518 353 1197 958" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>水を提供する様子</p>  </div>
<p>⑦ お客様から注文を取る</p>	<p>○ 注文を取るときは、伝票とボールペンを準備します。その際、お盆を脇にはさむか、伝票をお盆の上に置くようにします。テーブルはお客様の使われる場所なので、基本的には、お盆をテーブルには置きません。</p> <p>○ 注文を正確に記入するために、復唱などしながら正しく伝票に書き込みます。</p> <div data-bbox="518 1249 1197 1848" style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  </div>
<p>⑧ 注文の確認をする</p>	<p>○ 注文を聞き間違えたり、書き間違えたりすると、注文の品がお客様に届かなかったり、遅くなったりして、お客様が不快に感じます。そのため間違えないように、再度注文を復唱し、お客様の顔を見ながら確認しましょう。</p>

⑨ スタッフに注文を伝える

- 注文を間違えないように、伝票を見ながらはっきりとスタッフに伝えましょう。
- スタッフが確認するため、伝票を見やすいようにカウンターに置きます。(スタッフ側に向けて置く)
- スタッフから出された飲み物が、注文通りか伝票を見ながら確認します。そのとき、お客様が口をつける部分は触りません。
- お盆の上に、飲み物と伝票を置きます。(伝票はポケットに入れてもかまいません)

- 飲み物を運んだり置いたりするときに、飲み物をこぼすと、お客様の服やテーブルが汚れます。また、ガチャガチャと音がするのもお客様は不快に感じます。こぼさないように注意して、静かにていねいに置きましょう。
- もし、飲み物をこぼしてしまったときは、布巾を取りに行き、テーブルを綺麗に拭き、カウンターで作り直してもらいます。そして、『申し訳ありません』という表情と態度で、もう一度お客様に飲み物を提供します。(※お盆の上でこぼしてしまったときも、カウンターで作り直してもらいます。)

「大変申し訳ございません。新しいものと取り換えてまいりますので、少々お待ちくださいませ。」
 「お待たせいたしました。大変失礼いたしました。〇〇でございます。」

- 飲み物の名前を言って、それを注文したお客様を確認すると、間違いなく提供できます。
- お客様が飲みやすいように、お客様の正面に飲み物を置きます。【ホットコーヒー、ホット紅茶受け皿へのセッティングは、スタッフが行います(スプーン、スティックシュガー、シロップ等)。】もし、必要なものを忘れたことに気が付いたら、お客様のところへすぐを持って行きましょう。
- 「ご注文の品はおそろいでしょうか」と、全ての飲み物を提供したことを、それぞれのお客様の顔を見て確認します。
- 注文の品を全て提供したことを確認したら、「こちらが伝票でございます。ごゆっくりどうぞ。」と伝票をお客様のじまにならないテーブルの手前中央へ静かに裏返して置きます。

基本的なセッティングの例(お客様から見て)

<p>コーヒー</p>  <p>スプーン・シュガー・ミルク</p>	<p>紅茶(レモン)</p>  <p>スプーン・シュガー・レモン</p>	<p>紅茶(ミルク)</p>  <p>スプーン・シュガー・ミルク</p>	<p>ジュース</p>  <p>ストロー</p>
<p>アイスコーヒー</p>  <p>ストロー・ガムシロップ・ミルク</p>	<p>アイ스티ー(レモン)</p>  <p>ストロー・ガムシロップ・レモン</p>	<p>アイ스티ー(ミルク)</p>  <p>ストロー・ガムシロップ・ミルク</p>	

⑩ お客様に飲み物を提供する

① 待機する

○ お客様から急に呼ばれたり、新たにお客様が来店されたりすることがあるので、店内に目を配ります。そのとき、きよろきよろしたり、お客様を見つめたりしません。お客様が不快に感じないように指定された場所で待機します。

○ お客様に呼ばれたら、「はい」と返事をしてすぐにお客様の所に行きます。対応が遅れるとお客様は不快に感じます。

② お客様から質問を受けた場合

○ お客様の所へ行ったら「お呼びでしょうか」と用件をたずねます。笑顔でていねいな態度で接しましょう。

○ お客様からは、どんな質問があるかわかりません。メニューの内容など、お店の基本的な情報はしっかり覚えて、お客様に正確に説明できるようにしておきましょう。

○ 答えられない質問の場合は、「大変申し訳ございません。ただいま確認してまいりますので、少々お待ちくださいませ」とお客様に断ってから席を離れます。

次に、店長の所へ行き、「お仕事中、失礼します。あちらのお客様が〇〇について、おたずねです。どのように答えればよろしいでしょうか。」とたずねます。その際、メモをとってもかまいません。聞き間違いや言い間違いがないように、大事なことはメモをとる習慣を付けておくとよいでしょう。

そして、指示を受けたら、すぐにお客様の所へ行き「大変お待たせいたしました。〇〇については△△でございます。」とていねいに答えます。

決して自分勝手な判断をしたり、お客様に不正確な情報を伝えたりないようにしましょう。

○ お客様が、質問に対する答えに納得したら、「ごゆっくりどうぞ」と言って、良い姿勢でおじぎをします。そして、待機場所に戻り、待機します。

みせ きほんてき じょうほう
お店の基本的な情報

- みせ なまえ
 ・お店の名前
- かいてんじかん へいてんじかん
 ・開店時間、閉店時間
- ていきゅうび
 ・定休日
- ・メニュー
- い ち
 ・トイレの位置



⑬ お客様を見送る

- お客様がお帰りになるときは「ありがとうございました。またのお越しをお待ちしております。」とはっきりした明るい声であいさつします。そして、ていねいにおじぎをしてお見送りをしましょう。
- お客様に快適な時間だったと思っていただければ、また来店してもらえます。丁寧に接しましょう。

⑭ テーブルを片付ける

- お客様を見送ったら、次のお客様のためにテーブルを片付けます。カウンターからお盆と 台拭きを持ってテーブルに行きます。静かに行動しましょう。
- お客様の忘れ物がないか、テーブル周辺をすぐに確認します。忘れ物があった場合、早く見つければ早く届けることができます。また、点検しながら、いすを元に戻すようにすると、効率よく片付けることができます。
- お客様の忘れ物がないければ、周りのお客様が不快に感じないように、音を立てずに、ていねいにメニュー表を移動させながらテーブルを拭き、食器類やごみをお盆に片付けます。
- 食器類を落さないように注意して、カウンターに持って行きます。この時、スタッフに「お願いします」と言えると、感じが良いです。
- テーブルを手早く片付け、きれいにすることで、次のお客様をあまり待たせずに迎えることができます。

片付けの様子

⑮ 終了を伝える

- 手を挙げて、大きな声ではっきりと終了を伝えます。最後まで集中していることが伝わります。

【喫茶サービス】 評価表

受検番号	氏名

※○を記入する

さぎょうこうてい 作業工程	こうもく 項目	ひょうか 評価	びこう 備考
1 じゆんび 準備をする	① してい ばしょ きほん しせい たいき 指定された場所で、基本の姿勢で待機する。	①	
	② み とどの み ひょうかひょう さんしやう 身だしなみを整えている。※身だしなみ評価表を参照	②	
2 かいし つた 開始を伝える	① かたて あ なまえ はじ 片手を挙げ「(名前)です。始めます。」という。	③	
3 きゃくさまわか お客様を迎える	① きやくさま らいてん きやくさま かお み てきせつ こえ おお た (お客様がご来店したら)お客様の顔を見ながら、適切な声の大きさと態 いど 度であいさつする。	④	「いらっしゃいませ」
4 きゃくさまにんずう お客様の人数を かくにん せき あ 確認し、席へ案 んない 内する	① きやくさま かお み てきせつ こえ おお たいど はな お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。	⑤	「何名様ですか」 「〇名様ですね」
	② きやくさま せき あんない お客様を席へ案内する。	⑥	「お席にご案内します」 「こちらへどうぞ」
	③ てきせつ こえ おお たいど はな よ しせい 適切な声の大きさと態度で話し、良い姿勢でおじぎをする。	⑦	「少々お待ちくださいませ」
5 カウンターのス タッフにお客様の にんずうつた 人数を伝える。	① き こえ おお つた スタッフに聞こえる声の大きさと伝える。	⑧	「お客様〇名様です」
	② にんずうぶん みず でんびよう ぼん 人数分の水とおしぼり、伝票をお盆にのせる。(ポケットに入れてもよい)	⑨	
	③ したはんぶん も グラスの下半分を持つ。	⑩	
6 きゃくさまみず お客様に水とおし ぼりを提供する。	① てきせつ こえ おお たいど はな 適切な声の大きさと態度で話す。	⑪	「失礼します」
	② きやくさま みぎがわ みず お お客様の右側に水とおしぼりを置く。 ひだりがわ みぎがわ たて 【左側:コップ、右側:おしぼり(縦)】	⑫	
	③ したはんぶん も しず お てきせつ た グラス下半分を持ち、静かにこぼさないように置く。こぼしたら適切に対 いおう 応する。	⑬	
7 きゃくさま ちゆうもん お客様から注文 と を取る	① きやくさま ほう む てきせつ こえ おお たいど お客様の方を向いて、適切な声の大きさと態度でたずねる。	⑭	「ご注文はお決まりでしょうか」
	② きやくさま ちゆうもんずりやう にんずう でんびよう か せい じ きにゆう お客様の注文(数量、人数)を伝票に書く。(正の字で記入)	⑮	
8 ちゆうもんかくにん 注文を確認する	① きやくさま かお み てきせつ こえ おお たいど はな お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。	⑯	「ご注文を確認させていただきました す」
	② でんびよう み ちゆうもん ないやう ただ ふくしやう 伝票を見ながら、注文の内容を正しく復唱する。	⑰	「〇〇がおひとつ(1)」
	③ きやくさま かお み てきせつ こえ おお たいど はな お客様の顔を見て適切な声の大きさと態度で話す。	⑱	「ご注文は以上でよろしいでしょ うか」
	④ てきせつ こえ おお たいど はな 適切な声の大きさと態度で話す。	⑲	「はい、かしこまりました」 「少々 お待ちくださいませ」
9 カウンターのス タッフに注文を伝 える	① き こえ おお つた スタッフに聞こえる声の大きさと伝える。	⑳	「オーダー入ります」
	② でんびよう み せいかく ひんめい かず つた 伝票を見ながら、正確に品名と数を伝える。	㉑	
	③ でんびよう み お がわ む お 伝票をスタッフが見えやすいように置く。(スタッフ側に向けて置く)	㉒	
	④ の もの う と ぼん スタッフから飲み物を受け取り、お盆にのせる。	㉓	
	⑤ でんびよう ぼん うえ い 伝票をお盆の上ののせる。(ポケットに入れてもよい)	㉔	

10	きやくさまの 物 お客様に飲み物 ていきょう を提供する。	①	の もの 飲み物をこぼさない。こぼしたら適切に対応する。	25		
		②	ま 「お待たせしました」「〇〇のお客様」といって確認し、〇〇を注文したお きやくさま しょうめん しず の もの お お客様の正面に、静かに飲み物を置く。	26		ま 「お待たせしました」 きやくさま 「〇〇のお客様」
		③	も いち ちゆうい の もの ただ 持つ位置に注意して飲み物を正しくセッティングする。	27		「〇〇でございます」
		④	ふたり め しつれい い きやくさま しょうめん お 二人目は、「失礼します」と言っておお客様の正面に置く。	28		しつれい 「失礼します」 ちゆうもん しな 「ご注文の品はおそろいでしょう
		⑤	きやくさま かお み てきせつ こえ おお たいど はな お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。	29		か
		⑥	でんびょう てまえ ちゆうおううらがえ お 伝票をテーブルの手前中央に裏返して置く。	30		
		⑦	きやくさま かお み てきせつ こえ おお たいど はな よ しせい お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話し、良い姿勢でおじぎ をする。その後、待機場所にもどる	31		「ごゆっくりどうぞ」など、適切な ことば つか 言葉使う。
11	たいき 待機する	①	きほん しせい たいき 基本の姿勢で待機する。	32		
		②	きやくさま よ へんじ い お客様に呼ばれたら、返事をしてすぐに行く。	33		「はい」
12	きやくさま しつもん お客様から質問 う ばあい を受けた場合	①	きやくさま かお み てきせつ こえ おお たいど はな お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。	34		よ 「お呼びでしょうか」
		②	みせ きほんてき じょうほう しつもん せいかく こた お店の基本的な情報についての質問には、正確に答える。 わ しつもん ばあい てんちよう かくにん せいかく きやくさま ※分からない質問の場合は、店長に確認する。そして、正確にお客様に つた さい 伝える。その際、メモをとってもよい。	35		もう わけ かくにん 「申し訳ございません」「確認し てまいりますので、少々 お待ち くださいませ」
		③	きやくさま かお み てきせつ こえ おお たいど はな よ しせい お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話し、良い姿勢でおじぎ をする。その後、待機場所にもどる。	36		「ごゆっくりどうぞ」
13	きやくさまみおく お客様を見送る	①	きやくさま せき た きやくさま ほう からだむ お客様が席を立ったら、お客様の方へ体を向ける。	37		「ありがとうございました」
		②	てきせつ こえ おお たいど 適切な声の大きさと態度であいさつする。	38		「またのお越しをお待ちしており ます」
14	テーブルを片付 ける	①	わす もの 忘れ物がないか、テーブルの周辺を見て確認する。	39		
		②	ぼん だい も ところ い お盆と台ふきを持って、テーブルの所へ行く。	40		
		③	しょつき しず ぼん どうぐ いどう ふ のこ 食器やごみを、静かにお盆にのせ、道具を移動させながら、拭き残しが ないようテーブルを拭く。	41		かなら じゅんぱんお ※必ず順番通りでなくてもよい。
		④	ぼん も い わた お盆をカウンターに持って行き、スタッフに渡す。	42		ねが 「お願いします」

～ 総合評価 ～

じゅけんばんごう
受検番号

しめい
氏名

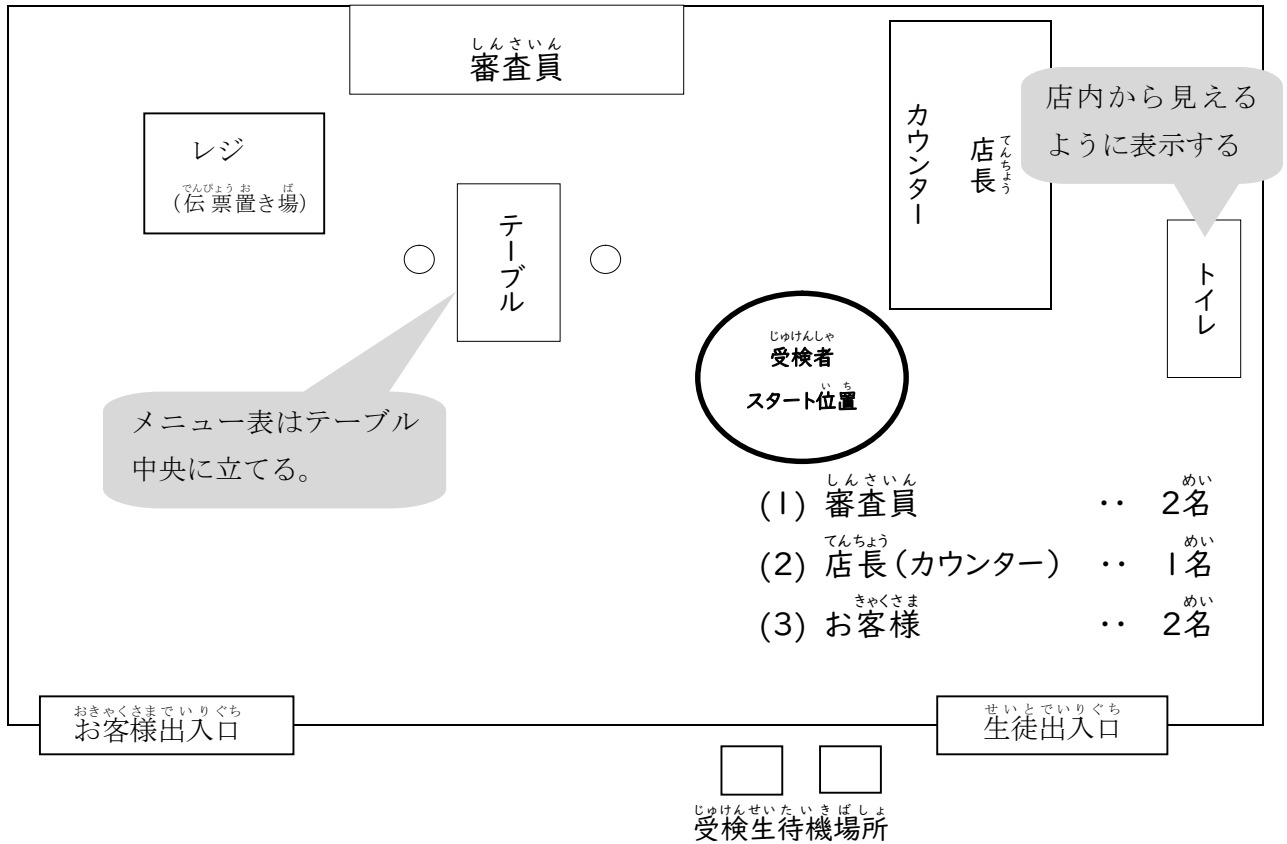
ひょうか 評価の ○ の数	きゅう 級
こ 個	きゅう 級

コメント

○の数	1～9	10～19	20～24	25～29	30～33	34～36	37～39	40	41	42
級	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

ば せってい みせ きほんじょうほう
 <<場の設定、店の基本情報>>

ば せってい
 ○場の設定



みせ きほんじょうほう
 ○店の基本情報

てん 店 名 : カフェ・龍馬

かい 店 時 間 : 10:00 ~ 19:00

てい 休 日 : 毎週水曜日

ト イ レ : 店の奥にある



お客様からの質問などに対する具体的な対応の例

☆ 聞かれたことに答えるためには、そのお店の基本的なことを知っておくことが必要です。

(1) 注文に対して(メニューの内容)

質問:「紅茶をください。」

答え:「紅茶はミルクとレモンがございますが、どちらになさいますか?」

質問:「このお店のおすすめは、何ですか?」

答え:「ホットコーヒーでございます。」

質問:「りんごジュースはありますか?」

答え:「大変申し訳ありません。こちらのメニューのみのご用意となります。」

(2) 注文時以外(待機しているとき)の対応

質問:「おしぼりをもう一つください。」

答え:「はい、かしこまりました。ただいま、お持ちいたします。」

質問:「今日は何時まで開いていますか?」

答え:「午後〇時まででございます。ごゆっくりどうぞ。」

質問:「定休日はいつですか?」

答え:「毎週水曜日が定休日となっております。」

質問:「お店の名前を教えてください。」

答え:「カフェ龍馬でございます。」

質問:「トイレはどこですか?」

答え:「あちら店内奥でございます。」【指をそろえて指します】

☆ 質問に答えられないときは、店長の指示をよく聞いて、お客様に正確に伝えられるようにすることが大切です。

答え:「大変申し訳ございません。ただいま確認してまいりますので、少々お待ちくださいませ。」と言って、店長の所へ行く。そして「ただいまお客様から〇〇と質問されたのですが、どのように答えればよろしいでしょうか?」と聞き、店長から指示を受ける。聞き間違いや言い間違いがないように、メモを取る習慣をつけておくのがよい。

その後、お客様の所へ行き、「お待たせいたしました。〇〇については△△でございます。」と正確に伝える。



しょう どうぐいちらん 使用する道具一覧

<p>ぼん お盆(トレイ) ※丸型・滑り止め付き</p>	<p>おしぼり</p>	<p>コップ(水用)^{みずよう}</p>
		
<p>グラス(ジュース用)^{よう}</p>	<p>カップ&ソーサー</p>	<p>ストロー・スティックシュガー</p>
		
<p>シロップ</p>	<p>ミルク</p>	<p>スプーン</p>
		
<p>コースター</p>	<p>メニュー表^{ひょう}</p>	<p>伝票^{でんびょう}とボールペン</p>
		

た
その他・・・ボールペン^{じさん}は持参。

メニュー

- ✿ ホットコーヒー …………… 300円
- ✿ アイスコーヒー …………… 350円
- ✿ こうちゃ紅茶(レモン・ミルク) …… 300円
- ✿ アイスティー(レモン・ミルク)… 350円
- ✿ オレンジジュース…………… 300円
- ✿ グレープジュース…………… 300円

ばんごう じぜん きにゆう
番号は事前に記入
されています

No. (受検番号)		
でん びょう 伝 票		
(めいさま 名様)		
ひん せい 品 名	たん か 単 価	すう りょう 数 量
ホットコーヒー	300円	
アイスコーヒー	350円	
こうちゃ 紅茶 (レモン)	300円	
こうちゃ 紅茶 (ミルク)	300円	
アイスティー (レモン)	350円	
アイスティー (ミルク)	350円	
オレンジジュース	300円	
グレープジュース	300円	
ごうけい 合計 ¥ _____		
ありがとうございます		

すうりょう せい じ
数量は正の字で
記入します