

第1章 接客に関する知識

飲食店においてお客様に評価・満足してもらうため、店舗責任者(店長など)や時間帯責任者は、料理の内容、サービスの内容、(清潔感)の問題、手違い、(クレーム)対応などの接客全般の責任者として行動することが求められます。また、(従業員)に対しては、QSCスタンダード(基準)を始めとする接客全般の実践モデル(手本)となることが求められるほか、作業マニュアルの整備・(見直し)、教育とトレーニング、顧客管理など、従業員の指導者・管理者の役割も果たすことが求められます。 =【P1】=

○ 料理の品質(Quality)

ア (いつも通り)の味・分量・(盛り付け)で提供できているか確認してください。

イ (メニュー)が清潔な状態で提供されているか確認してください。

ウ 注文通りに(適正な温度)や状態、時間で提供できているか確認してください。 =【P1】=

○ サービス(Service)

サ お帰り後のテーブルの(忘れ物)の確認、バッシング(後片付け)・食器下げ・椅子とフロアの汚れや(ゴミの除去)。さらに次のお客様に合った(テーブルセッティング)が迅速になされているか確認し、必要により(ヘルプ)してください。

シ (レジ)でお客様を長く待たせていないか確認し、必要によりヘルプしてください。

ス よく見かける(リピーター)には挨拶以外に(みずから)一言添えます。テーブル担当者には好みなどを伝え、(お連れ様)への気配りができているか確認してください。 =【P2】=

○ 雰囲気 (Atmosphere)

ア 店内(空調温度)が快適かどうか確認してください。

イ 店内照明は(電球切れ)がなく、適度な照度であり快適かどうか確認してください。

ウ 点灯すべき電飾看板、(イルミネーション)が点いているか確認してください。

エ BGMの(選曲)は適切であり、適度な音量で流れているか確認してください。 =【P3】=

○ 和食のマナー

ア 社内基準(サービスマニュアル) どおりに料理が提供されているか確認してください。

イ 食事の(ペース)に合わせて料理が(提供)されているか確認してください。

ウ (主賓)から料理が提供されているか確認してください。

エ 料理の(説明)をしているか確認してください。

オ 下げるべきものは(タイミングどおり)に下げているか確認してください。

=【P5】=

(6)接客基本用語とその使い方

接客用語の最も重要な役目は、お客様の(意思を確認)したり、店側の状況などを伝えたりすることです。そのため、お客様には的確な用語(日本語)を話す必要があります。

さらに日本語には(敬語)があり、お客様には常に丁寧な言葉遣いで接することが求められます。また、話す態度や目線、表情も(言葉と一致)させる必要があります。 =【P6】=

④ サジェスティブセールス (推奨販売)

お客様は(メニューの情報)をすべて把握して注文している訳ではないので、より(お得な)メニューや新メニュー、お客様の嗜好に合ったメニュー、食後のデザートなどを推奨することで、お客様の(満足度)を向上させます。ア 適切なタイミングで定められた(サジェスティブセールス)をおこなっているか確認してください。

イ できていないときはその場で指摘して、(手本を示し)トレーニングしてください。 =【P7】=