

## 第4章 クレーム対応に関する知識

### ② クレーム対応のポイント

2)お客さまの言い分を( 苦情の内容 )を聞く

1. 決して( 口は挟まず )最後までお客様の言い分を聞く

※ できるだけ( あいづち )を打ち、よく聞く

※ 言いたいことがあってもお客様が言い終わるまで待つ

2. 冷静に謙虚に、( 先入観 )を持たず素直に聞く

※ 苦情の内容をしっかりと把握する

3. お客さまの言い分を( 冷静 )に分析する =【P17】=

### ② 異物混入防止のポイント

ア ( 髪の毛 )の次に多いのが虫の混入です。そのために捕虫器をつけている場合、捕虫器の( ランプ )が切れていないか確認してください。

イ 厨房に捕虫器が設置されている場合は、捕虫器のランプが( 厨房以外 )から見えていないか確認してください。見えていると逆に虫を( 外から誘引 )することになります。

=【P18】=

## サービス基本用語

### [客席(レイアウト)]

客席の配置と通路の取り方のこと。業態や(客単価)により作業動線を考慮した上で、客席スペースの広さや椅子の(快適性)などが決まる。

また、(客席稼働率)を高めるためには利用客の人数に合わせ何人用の席を増やすかが重要となる。 =【P20】=

### [サービングタイム]

お客様からオーダーを承り、料理提供されるまでの(時間)のこと。  
通常、ファミリーレストランでは、ランチタイム(5分~7分)、ディナー(12分~15分)がその目安。売上予測に基づく、(適正な仕込み量)と準備作業の徹底が決め手。 =【P20】=

### [主力商品]

売れ筋メニューとしてお客様に(人気がある)メニューのこと。また、店として荒利益の(稼ぎ頭)となっているメニューも主力商品と呼ぶ。  
メニュー(改定)では戦略メニューとして主力商品を作り出し、利益管理をおこなう必要がある。 =【P21】=

### [(ホスピタリティ)]

人に対して表現される手厚いおもてなしや温かく(思いやる心)のこと。  
米国では、ホテル、レストラン、旅客機、(テーマパーク)、リゾートクラブなど、何らかの設備の中で(おもてなし)をする産業をホスピタリティビジネスと呼ぶ  
=【P21】=