

## 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( )  
や時間帯責任者は、料理の内容、サービスの内容、( )の問題、手違  
い、( )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、( )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( )となることが求められるほか、作業マニュアルの  
整備・( )、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 ( )の味・分量・( )で提供できているか確認して  
ください。

イ ( )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( )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( )の確認、バッシング( )・食器下  
げ・椅子とフロアの汚れや( )。さらに次のお客様に合った( )  
( )が迅速になされているか確認し、必要により( )し  
てください。

シ ( )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( )には挨拶以外に( )一言添えます。  
テーブル担当者には好みなどを伝え、( )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( )が快適かどうか確認してください。

イ 店内照明は( )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、( )が点いているか確認してください。

エ BGMの( )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( )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( )に合わせて料理が( )されているか確認してください。

ウ ( )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( )をしているか確認してください。

オ 下げるべきものは( )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( )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( )を話す必要があります。

さらに日本語には( )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( )させる必要があります。 =【P6】=

## ④ サジェスティブセールス ( )

お客様は( )をすべて把握して注文している訳ではないので、より( )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( )を向上させます。

ア 適切なタイミングで定められた( )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、( )トレーニングしてください。 =【P7】=