

## 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( )を聞く

1. 決して( )最後までお客様の言い分を聞く

※ できるだけ( )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、( )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( )に分析する =【P17】=

### ② 異物混入防止のポイント

ア ( )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( )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( )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( )することになります。

=【P18】=

## サービス基本用語

### [客席( )]

客席の配置と通路の取り方のこと。業態や( )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( )などが決まる。

また、( )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( )のこと。  
通常、ファミリーレストランでは、ランチタイム( 分～ 分 )、ディナー( 分～ 分 )がその目安。売上予測に基づく、( )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( )メニューのこと。また、店として荒利益の( )となっているメニューも主力商品と呼ぶ。  
メニュー( )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】=

### [( )]

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