

## 第1章 接客に関する知識

1	日本における接客のサービスの特性は何ですか。	
答え	おもてなし(ホスピタリティ)があること。	P1
2	「おもてなし」を実現するためには何が重要ですか。	
答え	お客様に対する配慮や気づかいといった おもてなしの心がお客様に伝わるよう、店舗環境づくりや 従業員への教育が重要です。	P1
3	お客様は来店する時、一定の期待を持っていますが それはどのようなことに対する期待ですか。	
答え	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 味のレベル</li> <li>・ サービスの内容</li> <li>・ 清潔感</li> <li>・ 雰囲気</li> </ul>	P1
4	顧客満足に関係するQSCAとは何ですか。	
答え	Q : 料理の品質 S : サービス C : 清潔感 A : 雰囲気	P1
5	客席内において、ニコニコ、ハキハキ、キビキビが重要です。 それぞれを具体的に説明して下さい。	
答え	ニコニコ : いつも口角をあげて対応すること ハキハキ : お客様の質問に的確に答えることができること キビキビ : ダラダラと歩いたり、反応が遅かったりしないこと	P3
6	清潔な服装や身だしなみを整えることは、お客様にどのような影響がありますか。	
答え	お客様に安心感を与え、気持ちよく仕事ができる雰囲気を作り出す。	P4
7	お客様が最も期待が高まる瞬間はいつですか。	
答え	料理が配膳される時	P6
8	お客様とスムーズなコミュニケーションを交わすための手段は何ですか。	
答え	接客用語を使うこと	P7