

第4章 クレーム対応に関する知識

1	クレームを受けるとどのような機会がありますか。	
答え	店の質的改善につながる機会になる	P16
2	クレーム対応の5つの流れを教えてください。	
答え	① 丁寧に謝る ② お客様の言い分(苦情の内容)を聞く ③ 迅速な処理 ④ 責任者への報告と責任者の対応 ⑤ クレーム処理報告書や日報で本部に報告する	P17
3	お客様の感情がおさまらないとき、三変手法で対応しますが、「三変」とは何ですか。	
答え	人、場所、時を変えること	P17
4	クレームで最も多いのは何ですか。	
答え	異物混入	P18
5	異物混入で最も多いのは何ですか。	
答え	髪の毛の混入	P18
6	お客様より異物混入を指摘され、作り直し不要と言われた場合どのような対応をとる必要がありますか。	
答え	素早く伝票をキャンセルする対応をとる	P18

第5章 緊急時の対応に関する知識、サービス基本用語

1	お客様で体調不良が発生した場合で 同伴者がいるときはどのように対応しますか。	
答え	慌てず、同伴者の指示に従う	P18
2	お客様で体調不良が発生した場合で 同伴者がいないときはどのように対応しますか。	
答え	意識がある場合は、本人の意思に従い 意識がない場合は、すぐに救急車を呼ぶ	P18
3	アイドルタイムとはどのような時間帯のことですか。	
答え	客数の少ない時間帯のこと	P20
4	お客様の苦情の大部分の原因は何ですか。	
答え	基本作業が徹底できていないために発生する	P20
5	サジェスティブセールスとは何ですか。	
答え	お客様に対し、食事がさらに楽しめるようなフェアメニューや プラス品をイメージできるようなアドバイスする販売のこと	P20
6	テーブルサービスとは何ですか。	
答え	お客様が着席したまま注文から料理、デザートまで サービスを受けること	P21
7	同時同卓提供ができないとどのようなことが起こりますか。	
答え	食べるタイミングがずれ、連れのお客様全員に 迷惑がかかり、店側も客席回転数がダウンし困ることになる	P21
8	ピークタイムとは何ですか。	
答え	お客様が集中して来店される時間帯のこと	P21
9	来店頻度とは何ですか。	
答え	利用客が一定期間に何回来店するかを表すこと	P21