

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		P16
2	クレーム対応の5つの流れを教えてください。	
答え		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		P17
4	クレームで最も多いのは何ですか。	
答え		P18
5	異物混入で最も多いのは何ですか。	
答え		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		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		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		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		P20
4	お客様の苦情の大部分の原因は何ですか。	
答え		P20
5	サジェスティブセールスとは何ですか。	
答え		P20
6	テーブルサービスとは何ですか。	
答え		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		P21
8	ピークタイムとは何ですか。	
答え		P21
9	来店頻度とは何ですか。	
答え		P21