

第4章 レストランサービス

1	あいさつは、どのような意味を持ちますか。	
答え	お客様に歓迎の気持ちを伝えるとともに、お客様の第一印象を決める大切な意味を持つ。	P45
2	レストランの接客中は、お客様に気を配り、わずかな変化や動きからお客様のリクエストに気づき、適切な対応をすることが必要であるが、例えば、どのような対応があるか。	
答え	・ 食べ終わったお皿を下げる ・ 水やワインをつぎ足す ・ 追加のドリンクやフードのオーダーをお伺いする ・ フォークやナイフを落としたら速やかに新しいものを用意する	P45
3	クレーム対応の正しい手順を教えてください。	
答え	1) まずは丁寧におわびし、その後、速やかに適切な処置をする 2) どんな小さな問題でも、自身で判断せずに必ず上司に報告して対応する 3) お客様の言い分や苦情の内容、問題点をしっかりと聞く	P47
4	有名な赤ワインと白ワインを教えてください	
答え	(赤ワイン) メルロー、カベルネ・ソーヴィニヨン、ピノ・ノワール、シラー (白ワイン) シャルドネ、リースリング、ソーヴィニヨン・ブラン	P48
5	「旬の食材」について教えてください。	
答え	新鮮で味が良い季節ごとの食材のこと。	P49
6	懐石料理の基本的な提供順序を教えてください。	
答え	① 前菜 → ② 椀盛 → ③ お造り → ④ 焼き物 → ⑤ 煮物 → ⑥ 揚げ物 → ⑦ 酢の物 → ⑧ ごはん、香の物 → ⑨ 水菓子	P50
7	ベジタリアンとはどのような人のことを言いますか。	
答え	肉や魚などの動物性食品をさけ、穀物や豆類、野菜などの植物性食品を中心とした食生活をする人のこと。	P52
8	食物アレルギーの代表的なアレルゲンである、特定原材料8品目を教えてください。	
答え	1) 卵、 2) 牛乳、 3) 小麦、 4) そば、 5) 落花生、 6) えび 7) かに、 8) くるみ	P53