**４**

Ⅱ－(1)－③－１

かいせつ

きっさ

【喫茶サービス】解説

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ○　をして | * **じのよいなで、るいしましょう。**   サービスのもなポイントは、**おになをごしていただくこと**  です。おとすは、ずおのをながらしましょう。またしていただけるように、おもてなしのをってでしましょう。  〇　**ていねいないをしましょう。**  サービスでは**「のことば」**をいます。しっかりえて、ごとになのきさで、まではっきりいましょう。なめらかなで、るいをけましょう。   |  |  | | --- | --- | | 「いらっしゃいませ」 | ：おがされた | | 「はい、かしこまりました」 | ：おからをけたなど | | 「おちくださいませ」 | ：おからをけたなど | | 「おたせしました」 | ：おにをするなど | | 「ありがとうございました」 | ：おがおりになるなど |  * **きびきびしたでしましょう。**   だらだらしたでは、がくなっておをたせることになり、にじます。でもだらだらしていたら、おのがくなります。を。  ○**のれでスムーズにしましょう。**  　　　おからのやを受けるときは、してきましょう。やセッティングなどにをかけすぎておたせしたり、あせらせたりすることがないようにスムーズにしましょう。やにじてにすることがです。 |
| ①　をする | * **のあるだしなみをにしましょう。**   おがして、ににするのがのだしなみです。べたり　　　　んだりするものをするサービスでは、がよりもです。エプロンと（）をきちんとにけ、をて、でだしなみをチェックしましょう。また、をするには、ずをきれいにいます。  ○　とボールペンは、エプロンのポケットにずれておきます。   |  |  | | --- | --- | | だしなみの**（）** | | |  | ・がにかからない。  ・いはぶ。  ・フケやれがない。 | |  | ・くってある。れがない。 | | ・エプロン | ・やなどがれていない。しわがない。がすぎない。 | | ・ | ・れていない。かかとをんでいない。 | |  | ・ひげやがびていない。 | | その | ・をにけていない。（をむ。） | |
| ②  をえる | ○　をばれたら、にこえるのきさではっきりをします。  ○　をばしたいでち、きなでよくをえます。やるがわります。 |
| ③　おをえる | * おがしたことが、すぐかるようにのをてします。そのとき、　　　をばしたいでちましょう。（の）   〇　おがしたら、１・２づき、おのをて**「いらっしゃいませ」**とるいであいさつします。そして、いでおじぎをしましょう。  おじぎの  CIMG4790.JPGCIMG4792.JPG  の（ち）  CIMG4789.JPGCIMG4791.JPG |
| ④ おのをし  へする | ○　おのをしましょう。へのやカウンタースタッフのがスムーズにえるようにするためです。  ○　おをするときは、**「おにごします」「こちらへどうぞ」**といながら、をそろえてそのをし、ていねいにしましょう。   * おがるのをたずにそのをってしまうと、かこったときにがれて　しまいます。おがにるのをしたら、メニューをしながら「メニューはこちらでございます」とします。そして、**「おちくださいませ」**とっておじぎをしてから、のにりましょう。 |
| ⑤　カウンターのスタッフにおのをえる | * カウンターのスタッフにこえるのきさで、はっきりとおのをえます。   ○　のったコップは、おがをけるにがれないように、コップのを　ちます。でのとおがなにならないためです。   * おにのせてぶのは、おのものにをれるをできるだけくするためです。   おのちにして、かっこよくにびましょう。    **コップのち**  ・をつ。  CIMG4779.JPG  CIMG4780.JPG  **おのち（）**  ・をきくげてつ。  ・とがになるようにえる。  CIMG4782.JPGCIMG4781.JPG  **５**  Ⅱ－(1)－③－２ |
| ⑥　おにとおしぼりをする | ○　おのからみをするのが、です。  ○　におのにをくと、かれたりすることがあるので、「いらっしゃいませ」と  くおじぎをした、**「します」**とをかけます。  ○　からずコップのをち、がしないようにかにテーブルにきます。  ○　は、お客様が飲みやすいように、おのよりしにきます。  をする  CIMG4788.JPG |
| ⑦　おからをる | ○　をるときは、エプロンのポケットに入れてあるとボールペンをりします。その、おをにはさむか、をおのにいてします。テーブルは、おがうなので、おをテーブルにはきません。   * をにするために、などしながらしくにきみます。   をる（）  CIMG4787.JPG |
| ⑧の  をする  **６** | ○　をきえたり、きえたりすると、のがおにかなかったり、  くなったりして、おがにじます。そのためえないように、ずを  し、おのをながらしましょう。  Ⅱ－(1)－③－３ |
| ⑨スタッフに  をえる | ○　をえないように、をながらはっきりとスタッフにえましょう。  ○　スタッフがするため、をやすいようにカウンターにきます。  ○　スタッフからされたみが、りかをながらし、おにのせます。そのとき、おがをけるはりません。また、スプーンや・ミルクなどの、みになものはれずにお盆にのせましょう。このにあまりをかけません。をポケットにれるは、がえないよう、してれましょう。 |
| ⑩　おにみをする | ○　みをんだりいたりするときに、みをこぼすと、おのやテーブルが　　　れます。また、ガチャガチャとがするのもおはにじます。こぼさないようにして、かにていねいにきましょう。  ○　もし、みをこぼしてしまったときは、カウンターでりしてもらいます。そして、　　　『しありません』というとで、もうおにみをします。  **「しございません。しいものとりえてまいりますので、おちくださいませ。」**  **「おたせいたしました。いたしました。○○でございます。」**  ○　みのをって、それをしたをすると、いなくできます。  ○　おがみやすいように、おのにみをきます。その、やおしぼりがじゃまになるときは、「します」とって、すこし横にずらします。また、スプーンやなどのみになものは、おがいやすいようにセッティングしましょう。なものをれたことにがいたら、おのところへすぐにってきましょう。  ○　てのをしたら、**「ごのはおそろいでしょうか」**と、それぞれのおのをてします。  ○　のをてしたことをしたら、をおのじゃまにならないところへ　かにしてきます。  なセッティングの（おからて）  ジュース  CIMG4803.JPG  アイスコーヒー・アイスティー（ミルク）  CIMG4805.JPG  コーヒー・（ミルク）  CIMG4800.JPG  みのの  CIMG4793.JPG  アイスティー（レモン）  CIMG4810.JPG  （レモン）  CIMG4796.JPG  **７**  Ⅱ－(1)－③－４ |
| ⑪ する | ○　おからにばれたり、たにおがしたりすることがあるので、にをります。そのとき、きょろきょろしたり、おをつめたりしません。おが　　にじないようにのでしましょう。  ○　にばれたら、**「はい」**とをしてすぐにおのにきましょう。がれるとおはにじます。  ○　おのへったら**「おびでしょうか」**とをたずねます。おのをながら、でていねいなでしましょう。 |
| ⑫　おからをけた | ○　おからは、どんながあるかかりません。メニューのなど、おのな　はしっかりえて、おににできるようにしておきましょう。  ○　えられないのは、**「〇〇ですね。ただいましてまいりますので、おちくださいませ」**とおにってからをれます。  に、のへき、**「お、します。あちらのおが○○について　　　　　おたずねです。どのようにおえすればよろしいでしょうか。」**とたずねます。その、メモをとってもかまいません。きいやいいがないように、なことはメモをとるをけておくとよいでしょう。**ただし、もきなおすとおをおたせすることになります。のにするはくても２までになるよう、してきましょう。**  そして、をけたら、すぐにおのへき、おたせしてしないという　　ちで、**「おたせいたしました。○○については△△でございます。」**とていねいにえます。  して手なをしたり、おになをえたりしないようにしましょう。  ○　おが、にするえにされたら、**「ごゆっくりどうぞ」**とって、いでおじぎをします。そして、にり、のでしましょう。  おのな  ・おの  ・  ・  ・メニュー  ・トイレの  ・について（り・し）  C:\Users\KICS10\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\FX5NHKKS\MC900411914[1].wmf  Ⅱ－(1)－③－５  **８** |
| ⑬　おをる | ○　のでしていると、おがったときにすぐにできます。おがを　ち、をったらおりですから、**「ありがとうございました」**といましょう。そして、おのをながらしづき、**「おはこちらでおいします」**と言いながら、をそろえてレジ（カウンター）をし、します。  ○　おがおりになるときは、**「ありがとうございました。またのおしをお待ちしております。」**とはっきりしたるいであいさつします。そして、ていねいにおじぎをしておりをしましょう。  ○　おになだったとっていただければ、またしてもらえます。のちをってしましょう。 |
| ⑭　テーブルをける | ○　おをったら、のおのためにテーブルをけます。カウンターからおと　きをってテーブルにきます。かにきびきびとしましょう。（れのがでも）  ○　おのれがないか、テーブルをすぐにします。れがあった、くければくけることができます。また、しながら、いすをにすようにすると、よくけることができます。  ○　おのれがなければ、りのおがにじないように、をてずに、　　　ていねいにやごみをおにけます。  ○　をとさないようにして、カウンターにってきます。この、スタッフに  **「おいします」**とえると、じがいです。  ○　テーブルにり、のおがちよくごすために、をかしながら（び）までていねいにきます。そして、をにします。  ○　テーブルをくけ、きれいにすることで、のおをあまりたせずにえることができます。けにをかけすぎないようにしましょう。 |
| ⑮を | ○　をばして、きなではっきりとをえます。までしていることがわります。 |

**９**

Ⅱ－(1)－③－６