

課題 喫茶サービス「接客の流れ」について

◆ 次の場面に合う接客の言葉を答えましょう。



1 待機姿勢 ( )

2 お出迎え(来店) ( , )

ア「いらっしゃいませ。」

3 テーブルへのご案内 ( , , )

イ「ご注文をくり返させていただきます。〇〇をお〇つ、△△をお△つ、以上でよろしいでしょうか。」

4 お水を出す ( )

ウ「ご注文はお決まりでしょうか。」

5 注文を取る ( , , )

エ「失礼します。」「お水でございます。」

6 注文品の伝達 ( )

オ「〇名様でいらっしゃいますか。」

7 注文品を出す

カ「オーダーをお願いします。〇〇を〇つ、△△を△つお願いします。」

8 喫茶中の待機姿勢

キ「こちらがメニューになります。」

9 お見送り

ク「ただいまお水をお持ちます。少々お待ちください。」

10 片付け

ケ「こちらへどうぞ。」

コ「かしこまりました。少々お待ちください。」

【解答】 1 なし 2 ア,オ 3 ケ,キ,ク 4 エ 5 ウ,イ,コ 6 カ