

第1課「おもてなしの心」
セクション1「おもてなしの心」

名前 _____

テキスト p.23 の  を読んで、次の問題に答えましょう。

問題：次のような考えは正しいですか。正しい場合は○、間違えていれば×を

() に書いてください。

① () 毎日のようにレストランに来るお客さまは、もう家族のようです。

お客さまも気軽に話しかけてくるので、もう敬語を使っていません。

距離が縮められたので、最高のおもてなしだと。思います。

② () 旅館で部屋を担当してくれたスタッフにチップとしてお金をティッシ

ュに包んで渡した。

 見てみましょう①

名前 _____

〔レストランの受付カウンターで〕

- ① お客さまがレストランに来た時、何とあいさつをしたいと思いますか。
- ② お客さまがレストランに来た時、何を確認しますか。何と言うと思いますか。
- ③ 席がいっぱいの時、何と言うと思いますか。
- ④ 席がいっぱいなので、名前を書いてもらって待ってもらった時、何と言いますか。
まず、理由を言ってからお願いをしてみてください。
- ⑤ お客さまを待たせた後は、何と言うと思いますか。
- ⑥ お客さまを呼ぶ時は、何と言うと思いますか。
- ⑦ 席まで案内する前に何と言うと思いますか。
- ⑧ メニューを渡す時、何と言うと思いますか。

 見てみましょう①

名前 _____

- (1) 「いらっしゃいませ」は何ですか。どんな時に言いますか。
- (2) 「4名さまですね。」はどうして言いますか。
- (3) 「ただいま4名さまのお席がいっぱいですので」は、何ですか。どうして言うと思いますか。
- (4) 「お名前をお書きになってお待ちください」とスタッフは何をしていますか。この「待ち」は、何形ですか。どうして「お」をつけますか。
- (5) 「お待たせいたしました」は、いつ言いますか。
- (6) 「4名さまでお待ちの田中さま」と言いましたが、「田中さま」と呼びかけましたが、なぜですか。
- (7) お客様を案内する前に「ご案内いたします。」と、スタッフがこれからすることを言っていました。どんな時に言いますか。そしてどうして言いますか。
- (8) 「こちらがメニューでございます」と言っていますが、どうしてですか。
- (9) 「お決まりになりましたら、お呼びください。」はいつ言いますか。「お+Vになる」は尊敬語ですが、「お決まりになったら」ではなく、どうして「お決まりになりましたら」になりますか。「お呼びください。」は何ですか。

基本練習

1. ヤマを見ながら、正しい発音で練習しましょう。

「おもてなしのフレーズ」のヤマ

いらっしゃいませ 1

お待たせいたしました 2

たなかさま 3

ご案内いたします 4

お決まりになりましたら、お呼びください 5