

第2課「人間関係構築」
セクションI「第一印象」

名前 _____

テキスト p.39 の  を読んで、次の問題に答えましょう。

問題：次のことは正しいですか。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）にか
書いてください。

- ① () 日本人は全員、日本語を話し、まじめで、時間に厳しいです。
- ② () 現在は、価値観が違って、一緒に生きている社会です。
- ③ () アメリカ人であれば、まず、英語で話しかけます。

 見てみましょう①

名前 _____

【会話1】〔旅館のロビーでお客様と話しています。あいさつをしています〕

- ① 第一印象を良くするためにまず、何を言うと思いますか。
- ② お客様に自分の名前をいう時、何と言いますか。
- ③ 初めて自分を紹介する時のあいさつは、何と言いますか。
- ④ お客様が困らないように、どんなことを言えばいいと思いますか。
- ⑤ お客様がわからないことがあった時は、どうすればいいと思いますか。

【会話2】〔会社の受付にお客様が山中さんを訪ねてきました〕

- ⑥ お客様が来た時、スタッフは何と言いますか。
- ⑦ お客様を待ってもらう時は、何と言ってお願いすると思いますか。

 見てみましょう①

名前 _____

【会話1】〔旅館のロビーでお客様と話しています。あいさつをしています〕

- (1) 「こんにちは」とあいさつをしていましたが、その時の表情はどうでしたか。
- (2) 「小林さまのお部屋を担当いたします、田中と申します。」は普通の自己紹介と何が違いますか。
- (3) 「どうぞよろしく願います」は、いつ言いますか。
- (4) 「何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけください」と言っていたのですが、いつ言いますか。どうしてこのお願いを言いますか。
- (5) 「フロントにお電話していただければ、」と言っていたのですが、他にどんな言い方があると思いますか。
- (6) 「すぐにうかがいます」は、何ですか。

【会話2】〔会社の受付にお客様が山中さんを訪ねてきました〕

- (7) 「いらっしゃいませ」はいつ言う挨拶ですか。
- (8) 「少々お待ちください」はいつ言うお願いですか。

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

こんにちほ  12

どうぞよろしくお願ひいたします  13

いつでもお声がけください  14

すぐにうかがいます  15

しょうしょうおまちください  16