

第2課「人間関係構築」 セクション2「表情」

名前_____

テキスト p.45 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。正しければ○、間違えていれば×を（ ）に書いてください。

- ①（ ） 搭乗券をお渡しする時、お客さまが分かりやすいように指で差しながら説明します。
- ②（ ） お客さまとの間に距離があり、片手で物を渡す場合、必ずもう片方の手をそえます。
- ③（ ） もし、片手で渡さなければならない時は、「片手で失礼します」と言います。

 見てみましょう②

名前_____

[^{くうこう}空港のチェックインカウンターで^{きやく}お客さまがチェックインしています]

- ① ^{あさ}朝、^{きやく}お客さまがカウンターに^き来た^{とき}時は、^{なん}まず、^い何と^い言いますか。^{ひょうじょう}どんな表情と^{どうさ}動作を^ししますか。
- ② ^{なん}まず、^いパスポートを^だ出して^{もら}います。^{なん}何と^い言いますか。
- ③ ^{きやく}お客さまの^{たなか}田中^{あず}さんが^{にもつ}預ける^{荷物}があるかどうか^き聞く^{とき}時は、^{なん}何と^い言いますか。
- ④ ^{たなか}田中^{あず}さまが^{にもつ}預ける^{荷物}は「^いありません」と^い言^{とき}った^{なん}時は、^{へんじ}何と^い返^し事を^ししますか。
- ⑤ ^{せき}席は、^{まどがわ}窓側^{35A}で^{よやく}予約を^{もら}っています。^{ていねい}丁寧に^{なん}何と^い言^{おも}うと思^いいますか。
- ⑥ ^{なん}パスポートを^{かえ}返^{とき}す^い時は^{なん}何と^い言^{こうどうひょうめい}って^し行^し動^{ひょうめい}表^{めい}明^をを^ししますか。
- ⑦ ^{どうじょうけん}搭乗券を^{わた}渡^{とき}す^{なん}時は、^い何と^い言^{おも}うと思^いいますか。
- ⑧ ^{どうじょうけん}搭乗券に^か書^いて^{ある}ある^{どうじょうぐち}搭乗口⁶¹番⁹時²⁵分^{から}から^{どうじょうかいし}搭乗開始^{である}であることを^{せつめい}説明^{する}時、^{なん}何と^い言^{おも}うと思^いいますか。
- ⑨ ^{きやく}お客さまを^{みおく}見送^{とき}る^{なん}時の^{あいさつ}あいさつは^{なん}何と^い言^{おも}うと思^いいますか。

 見てみましょう②

名前_____

[^{くうこう}空港のチェックインカウンターで^{きやく}お客さまがチェックインしています]

- (1) 「おはようございます」はどんな^{とき}時に言いますか。おじぎはどんなおじぎでしたか。
- (2) 「パスポートを^{ねが}お願いします」は何^{なん}ですか。
- (3) 「^{たなか}田中さま、^{あず}お預けの^{にもつ}お荷物は^きございますか」と聞いていますが、何^{なに}をしていますか。
- (4) 「かしこまりました」はいつ、^{つか}使いますか。
- (5) 「^{ざせき}お座席ですが、」で^{かいわ}会話が^{はじ}始まりました。これは何^{なん}ですか。
- (6) 「^{まどがわ}窓側35Aで^{よやく}ご予約を^いいただいております」と言いましたが、どうしてですか。
- (7) ^{どうじょうけん}搭乗券を^{わた}渡す時、^{とき}「^{どうじょうけん}こちらが^いご搭乗券で^いございます」と言いましたが、どうしてですか。
- (8) ^{どうじょうけん}搭乗券を^{わた}渡す時、^て手を^てそえて「^{どうじょうぐち}ご搭乗口、^じ9時^{ふん}25分^{どうじょうかいし}から搭乗開始で^いございます」と言っていますが、どうして言いますか。^{わた}渡す時、^{とき}搭乗券はどの^{どうじょうけん}よ
うに^{わた}渡して^いいましたか。
- (9) 「^い言^いって^いら^いっ^いしゃ^いい^いませ」はいつ言いますか。

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

おはようございます 🎧17

かとこまりまちた 🎧18

いってらっしゃいませ 🎧19