

第3課「心配り」 セクション2「誘導」

名前 _____

テキスト p.61 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（ ）お客さまを誘導する時は、お客さまの横に並んで歩きます。
- ②（ ）エレベータを使う時、お客さまが1人であれば最初にお客さまが先に乗り、そのあとにスタッフが乗ります。
- ③（ ）階段を使う時は、お客さまは、スタッフのななめ前の位置に来るようになります。

🗨️ 見てみましょう②

名前 _____

[ホテルのチェックインが終わり、ベルスタッフが部屋まで誘導しています]

- ① ① お客さまをお部屋まで誘導する前に何と言うと思いますか。
- ② ② 情報提供で「こっちへどうぞ」を丁寧に言う時は何と言うと思いますか。
- ③ ③ お客さまと一緒にエレベーターに乗って10階のボタンを押した後、「お客さまの部屋は10階です」と案内しますが、丁寧に言う時は、何と言うと思いますか。

[エレベーターを降りる]

- ④ ④ エレベーターを降りてから方向を指し示しながら、「こちらです」を丁寧に言う時は、何と言うと思いますか。

[しばらく歩いてお客さまの部屋の前に着く]

- ⑤ ⑤ お客さまの部屋について「ここが部屋です」を丁寧に言う時は何と言うと思いますか。
- ⑥ ⑥ お客さまに部屋に入ってもらった時、何と言うと思いますか。
- ⑦ ⑦ お客さまを部屋に丁寧にしたら、何と言うと思いますか。
- ⑧ ⑧ 最後にお客さまに何と言うと思いますか。

 見てみましょう②

名前 _____

[ホテルのチェックインが^お終わり、ベルスタッフが^へ部屋まで^{ゆうどう}誘導しています]

(1) 「では、お^へ部屋まで^{あんない}ご案内します」は何^{なん}ですか。いつ^{いつ}言^いいますか。どうして^い言^いいますか。

(2) 「こちらへ^{なん}どうぞ。」は何^{なん}ですか。

(3) エレベーターに^の乗ったあと、^{ゆき}行き先^{さき}の10階^{かい}のボタン^おを押し、「^{きゃく}お客さまの^へ部屋は10回^{かい}で^いございます。」と^い言いました。これは何^{なん}ですか。

(4) ^{きゃく}お客さまがエレベーターを^お降りるまで、スタッフは何^{なん}をしていましたか。

p.61 の^{どうが}動画9^みを見てください。

(5) こちらで^いございます」と^い言いましたが、これは何^{なん}ですか。

[しばらく^{きゃく}お客さまと^{ある}歩く]

(6) p.61 の^{つうろ}通路の^{しゃしん}写真と^{どうが}動画7^みを見てください。スタッフはどのように^{ある}歩いていましたか。^{どうが}動画7^みを見て^{かくにん}確認^しみましょう。

〔お客さまの部屋の前に着く〕

- (7) 「こちらがお部屋でございます」は何ですか。
- (8) スタッフが「どうぞ」と言った時、スタッフの手はどうでしたか。
- (9) 「ごゆっくりお過ごしください」とお願いを言っていました、他にどんなお願いが言えますか。
- (10) 「失礼します。」とあいさつを言った後は何をしますか。

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

ご案内します 🎧22

こちらへどうぞ 🎧23

こちらでございます 🎧24

どうぞ 🎧25

ごゆっくりお過ごしください 🎧26

しつれいいたします 🎧27