

第5課「迅速な応対」

セクション2「迅速に答える」

名前 _____

テキスト p.93 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（ ）お客さまの名前が分かっている場合はお名前と呼んだほうがいいです。
- ②（ ）初めてお店にきたお客さまよりも、よく来てくれるお客さまのほうがいいです。
- ③（ ）スタッフの価値観では判断しないで、お客さまの立場に立っておもてなしを考えることが大切です。

会話文を見る前に シート①

🗨️ 見てみましょう②

名前_____

【忘れ物をしたお客さまから、ホテルのフロントに電話がかかってきました】

- ① お客さまからおもてなしホテルに電話が入りました。まず、電話に出るとき、何と言うと思いますか。
- ② お客さまは部屋にカメラを忘れたと言いました。何と言って応対すると思いますか。
- ③ お客さまに名前と電話番号を書いてもらいたいです。何と言えば丁寧なお願いの言い方になると思いますか。
- ④ お客さまは、「坂井かすみです。電話番号は 035-0687-5342 です。」と言いました。スタッフはどのように確認しますか。
- ⑤ 承知した上で、どんな行動表明を言うと思いますか。

 見てみましょう②

名前 _____

- (1) 「お電話ありがとうございます。」は何ですか。
- a. お願い b. 感謝 c. 謝罪 d. 行動表明
- (2) 「おもてなしホテルでございます。」は何ですか。
- a. 感謝 b. あいさつ (情報提供) c. 行動表明 d. 前置き
- (3) お客様が「部屋にカメラを忘れたみたいで…」と言いましたが、「…」は、何を言いたかったのでしょうか。お客様の要望は何でしょうか。
- a. 困っています。
- b. 探しています。
- c. 部屋に行ってカメラを探してきてほしいです。探しています。
- d. 確認したいです。
- (4) 「すぐに確認いたします。」と迅速に対応していますが、これは何ですか。
- a. お願い b. 感謝 c. 情報提供 d. 行動表明
- (5) 「お名前とお電話番号をお願いします」は、何ですか。
- a. お願い b. 感謝 c. 情報提供 d. 行動表明
- (6) 「恐れ入りますが、」は何ですか。どうしてそれを言いますか。
- a. 感謝 b. あいさつ (情報提供) c. 行動表明 d. 前置き
- (7) 「坂井さま。電話番号は035-0687-5342ですね。」は何をしていますか。
- a. 感謝 b. 確認 c. 行動表明 d. 情報提供
- (8) 「それではすぐに」は何ですか。
- a. 感謝 b. 行動表明 c. 前置き d. 情報提供
- (9) 「確認してお電話いたします。」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

おでんわありがとうございます。おもてなしホテルでございます  37

すぐにかぐにんいたします  38

お分れいりますが  39

2. お客さまの要望に迅速に応えましょう。 

お客さまのシート

お客さま： _____ なんですけど…。

例) 電話番号を知りたい

お客さま：電話番号を知りたいなんですけど…。

- | | |
|---------------|---------------|
| ①子ども用のいすを使いたい | ②4時から会議室を使いたい |
| ③アイロンがほしい | ④予約を変えたい |

スタッフのシート

スタッフ：迅速な対応 = 承知 + 前置き + 行動表明

(口頭で正解を先生と確認しましょう)

- | | |
|---------------|--------------|
| ①行動表明 → 用意する | ②行動表明 → 予約する |
| ③行動表明 → 持っていく | ④行動表明 → 変更する |

