

## 第6課「寄りそう心」 セクションI「傾聴」

名前 \_\_\_\_\_

テキスト p.103 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（ ）お客さまの話を聴きながら「ええ」や「そうなのですね」ということで共感を示すことができます。
- ②（ ）お客さまが「ゲートは何番ですか」と聞いてきた時は、「搭乗口は61番です」と返事をした方がいい。
- ③（ ）スタッフは、話しをしているお客さまの話すスピードや、ジェスチャー、表情と同じようにした方が、お客さまは、自分の話を聴いてくれていると感じます。

 見てみましょう①

名前 \_\_\_\_\_

[ホテルのロビーでお客さまと話しています]

- ① 前にお食事の場所をご案内した田中さまに会いました。どのように声がけを  
すると思いますか。そして食事はどうだったか何と言って聞くと  
思いますか。
- ② 田中さまが「ちょっとね…」という返事をしました。何と言うと思いますか。
- ③ 田中さまは「味は良かったんだけど、隣のお客さんがうるさかったし、スタ  
ッフのサービスも悪くて。」と言いました。何と傾聴（共感）すればいいと  
思いますか。
- ④ 田中さまは、満足していません。何と言って謝罪すればいいと思いますか。
- ⑤ もう少し、田中さまのご不満を聞きたい時は、何と言うと思いますか。
- ⑥ 田中さまは、「店員の態度が悪くて、それに呼んでもなかなかきてくれなかつ  
たしさ。」と不満を述べました。どのように共感すればいいですか。謝罪をい  
いますか。
- ⑦ 田中さまから不満の声を聞きました。このような時、何とさえいいでし  
ょうか。

 見てみましょう①

名前 \_\_\_\_\_

- (1) 「田中さま」は何ですか。
- a. 確認 かくにん      b. 名前 なまえ      c. 前置き まえおき      d. 呼びかけ よびかけ
- (2) 「お食事はいかがでしたか」は何ですか。
- a. 確認 かくにん      b. 共感 きょうかん      c. うかがい うかがい      d. お願い ねが
- (3) お客様が「ちょっとね…」と言いたいことを言いません。スタッフは、どうしたのか、「何かございましたか。」と聞きました。これは何ですか。
- a. 確認 かくにん      b. 共感 きょうかん      c. うかがい うかがい      d. 謝罪 しゃざい
- (4) お客様の不満を聞いて、まずは「そうでしたか」と言いました。これは何ですか。
- a. 確認 かくにん      b. 共感 きょうかん      c. うかがい うかがい      d. 謝罪 しゃざい
- (5) 「大変申し訳ございませんでした」は何ですか。どうして言いましたか。
- a. 前置き まえおき      b. 共感 きょうかん      c. お願い ねが      d. 謝罪 しゃざい
- (6) 「よろしければ、」は何ですか。
- a. 前置き まえおき      b. 共感 きょうかん      c. 感謝 かんしゃ      d. 謝罪 しゃざい
- (7) 「もう少しお話をうかがえませんか。」は何ですか。
- a. 前置き まえおき      b. 共感 きょうかん      c. お願い ねが      d. 謝罪 しゃざい
- (8) お客様が不満や文句を言った後「さようでございますか。申し訳ございませんでした。」と言いましたが、これは何ですか。
- a. 前置き+謝罪 まえおき しゃざい      b. 共感+謝罪 きょうかん しゃざい      c. お願い+謝罪 ねが しゃざい
- d. うかがい+謝罪 うかがい しゃざい
- (9) 「貴重なご意見をありがとうございました。」は何ですか。どうして言いますか。
- a. 前置き まえおき      b. 共感 きょうかん      c. 感謝 かんしゃ      d. 謝罪 しゃざい

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

なにかご<sup>ご</sup>ざいま<sup>し</sup>たが 40

そ<sup>う</sup>で<sup>し</sup>たか 41

よ<sup>ろ</sup>し<sup>け</sup>れば、も<sup>う</sup>す<sup>こ</sup>しお<sup>は</sup>なしを<sup>う</sup>か<sup>が</sup>え<sup>ま</sup>せんが 42

さ<sup>ま</sup>よう<sup>で</sup>ご<sup>ご</sup>ざいま<sup>す</sup>か。も<sup>ろ</sup>し<sup>わ</sup>け<sup>ご</sup>ざいま<sup>せ</sup>ん<sup>で</sup>した 43

き<sup>ち</sup>ょう<sup>な</sup>ご<sup>お</sup>け<sup>ん</sup>を<sup>あ</sup>り<sup>が</sup>と<sup>う</sup>ご<sup>ご</sup>ざいま<sup>し</sup>た 44

3. ペアで<sup>れんしゅう</sup>練習しましょう。 

お<sup>きやく</sup>客<sup>さま</sup>の<sup>シート</sup>

スタッフに<sup>かんそう</sup>感想<sup>を</sup>聞<sup>か</sup>れます。次<sup>つぎ</sup>の<sup>よ</sup>う<sup>に</sup>答<sup>こた</sup>え<sup>ま</sup>し<sup>よ</sup>う。

お<sup>きやく</sup>客<sup>さま</sup>：「それ<sup>が</sup>さ、ち<sup>よ</sup>っ<sup>と</sup>ね<sup>…</sup>」(お<sup>きやく</sup>客<sup>さま</sup>の<sup>ふまん</sup>不<sup>まん</sup>)

ス<sup>タッフ</sup>の<sup>シート</sup>

スタッフ：お<sup>きやく</sup>客<sup>さま</sup>に<sup>かんそう</sup>感想<sup>を</sup>聞<sup>き</sup>ま<sup>し</sup>よ<sup>う</sup>。お<sup>きやく</sup>客<sup>さま</sup>は、何<sup>なに</sup>か<sup>も</sup>ん<sup>だ</sup>い<sup>い</sup>問<sup>もん</sup>題<sup>だい</sup>が<sup>あ</sup>る<sup>よ</sup>う<sup>で</sup>す。も<sup>う</sup>少<sup>すこ</sup>し<sup>は</sup>な<sup>し</sup>話<sup>わ</sup>が<sup>き</sup>聞<sup>ねが</sup>ける<sup>か</sup>、お<sup>ねが</sup>い<sup>を</sup>ま<sup>し</sup>よ<sup>う</sup>。

スタッフ： \_\_\_\_\_ → う<sup>か</sup>が<sup>い</sup>

お<sup>きやく</sup>客<sup>さま</sup>： \_\_\_\_\_ → お<sup>きやく</sup>客<sup>さま</sup>の<sup>ふまん</sup>不<sup>まん</sup>

スタッフ： \_\_\_\_\_ → 確<sup>かく</sup>認<sup>にん</sup>+前<sup>まえ</sup>置<sup>お</sup>き+お<sup>ねが</sup>い<sup>を</sup>

(ただ<sup>ただ</sup>こ<sup>こ</sup>た<sup>た</sup>え<sup>は</sup>、先<sup>せん</sup>生<sup>せい</sup>と<sup>かく</sup>にん<sup>にん</sup>確<sup>かく</sup>認<sup>にん</sup>ま<sup>し</sup>よ<sup>う</sup>。)

①<sup>バー</sup>

②<sup>さんぽ</sup>散<sup>さん</sup>歩<sup>ぽ</sup>

レ<sup>ス</sup>ト<sup>ラ</sup>ン