

第6課「寄りそう心」


セクション2「クレームを聴く」

名前_____

テキスト p.109 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（ ）お客様は、クレームに対してスタッフがしっかり対応したので満足しましたが、ミスをするようなところは、二度と利用しません。
- ②（ ）クレームをするのは、会社やスタッフに期待しているからです。
- ③（ ）クレームがあっても、きちんと対応すればお客様は必ずまた商品を買ってくれます。

 見てみましょう②

名前 _____

〔お客さまの服にワインをこぼしてしまい、お客さまが怒っています。〕

- ① スタッフがワインをこぼしたのでお客さまが怒っています。謝る理由を伝え、謝罪する時、何というと思いますか。
- ② お客さまは、まだ、怒っています。そんな時は、まず何と言うと思いますか。
- ③ お客さまは、まだ、怒っているようです。何と言うと思いますか。
- ④ 謝罪をした後、服はしみ抜きをするという行動表明をします。何と言うと思いますか。
- ⑤ お客さまは、しみ抜きをしてくれても、食事途中だし、しかも、今日は記念日でわざわざ、食事に来ていたと言いました。まず、何と言ってから謝罪をすると思いますか。
- ⑥ 深く謝罪する時はどのように謝罪すると思いますか。

 見てみましょう②

名前 _____

(1) 謝^{あやま}る前^{まえ}にまず、「本日は、こちらの不注意^{ふちゆうい}で、ご迷惑^{めいわく}をおかけし」と言^いって
 いましたが、これは何^{なん}ですか。

- a. 行動^{こうどう}表明^{ひょうめい} b. 謝罪^{しゃざい} c. 理由^{りゆう} d. 共感^{きょうかん}

(2) 「大変^{たいへん}、申し訳^{もうわけ}ございません。」は何^{なん}ですか。

- a. 行動^{こうどう}表明^{ひょうめい} b. 謝罪^{しゃざい} c. 理由^{りゆう} d. 共感^{きょうかん}

(3) 「お召^めし物^{もの}は、すぐにしみ抜き^ぬをいたします。」とスタッフ^{スタッフ}がこれからするこ
 とを言^いっています。これは何^{なん}ですか。

- a. 行動^{こうどう}表明^{ひょうめい} b. 謝罪^{しゃざい} c. 理由^{りゆう} d. 共感^{きょうかん}


(4) お客^{きやく}さまの事情^{じじょう}を聞^きいたあと、「さようでございましたか。」と言^いいましたが、
 これは何^{なん}ですか。


- a. 行動^{こうどう}表明^{ひょうめい} b. 謝罪^{しゃざい} c. 理由^{りゆう} d. 共感^{きょうかん}


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

ごめいわくをおかけし、たいへんもうとわけございませんでした  45

もうとわけございません  46

さようございましたか  47

たいへんもうとわけございませんでした  48