

第7課「柔軟な応対」 セクションI「代案」

名前_____

テキスト p.119 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（ ）にか書いてください。

- ①（ ）お客さまの期待値を確認するためにコミュニケーションをよくとったほうがいいです。
- ②（ ）ベルスタッフは、車で到着したお客さまに対して名前と呼ぶことができます。それは顔が見えるからです。
- ③（ ）いいラウンジのスタッフは、お客さまの好みが見ただけでわかるのでコーヒーには牛乳を準備した方がいいとわかります。

 見てみましょう①

名前 _____

〔お客さまがチェックインをしにきました〕

- ① お客さまが、ダブルルームに部屋を変えてもらいたいとフロントデスクに
いきました。まずは、何と言って待ってもらうでしょうか。
- ② 確認した後、あいにくダブルルームの部屋は満室だとわかりました。お客さま
に何と言うと思いますか。まずは謝罪をしてから伝えましょう。
- ③ 確認したら、シングルだったら、少し広めの部屋、または、今清掃中なので、
20分ほど待ってもらうことになりますが、セミダブルの部屋だったら用意が
できることがわかりました。お客さまに何と言うと思いますか。
- ④ お客さまは、セミダブルの部屋にしたいと言いました。まず、お客さまに
何と言うと思いますか。
- ⑤ 部屋の準備が整ったら、すぐに案内するので、奥のソファで待つてくれる
ようお願いします。お客さまに丁寧^{ていねい}に何と言うと思いますか。
- ⑥ 飲み物はあそこにあると丁寧^{ていねい}に何と言うと思いますか。
- ⑦ お客さまに飲み物をすすめる時、何と言うと思いますか。

 見てみましょう①

名前 _____

- (1) 「確認いたしますので、少々お待ちください」は何ですか。
- a. 謝罪 + 前置き b. 代案 + うかがい c. 理由 + お願い
 d. 情報提供 + お願い
- (2) 「申し訳ありませんが、」は何ですか。
- a. 前置き (謝罪) b. 情報提供 c. 行動表明 d. 謝罪
- (3) 「あいにく、ダブルルームのお部屋は満室でございます。」は何ですか。
- a. 断りの前置き + 理由 b. 断りの前置き + 断り
 c. うかがい + 行動表明 d. 断り
- (4) 「少し広めのお部屋、もしくは、セミダブルのお部屋でしたらご用意できます。」は何ですか。
- a. 情報提供もしくは提案 b. 理由 + 代案
 c. 代案1もしくは代案2 d. 代案
- (5) 「セミダブルのお部屋でしたらご用意できます。いかがでしょうか。」は何ですか。
- a. 断り + うかがい b. 謝罪 + うかがい c. 理由 + うかがい
 d. 代案2 + うかがい
- (6) 「では」は何ですか。
- a. 前置き b. 理由 c. 代案 d. お願い
- (7) 「お部屋の準備が整いましたら、すぐにご案内いたしますので」は何ですか。
- a. 条件提示 + お願い b. 条件提示 + 理由 c. 謝罪 + 理由
 d. 謝罪 + 情報提供
- (8) 「奥のソファでお待ちください。」は何ですか。
- a. お願い b. 理由 c. 謝罪 d. うかがい
- (9) 「お飲物はあちらにございます。」は何ですか。
- a. 理由 b. 行動表明 c. 代案 d. 情報提供

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

かぐにんいただきますので、しょうしょうおまちください  49

もてしわけございませんが、あはにく  50

もひくは  51

すぐにごあんないいただきますので  52

2. 次のような時、なんといってお客さまに断りますか 

お客さまのシート

下線部を以下の①～③に変更して言ってください。

お客さま：すみません。_____んですが…。

例) すみません。席を予約したいんですが…。

- ① 予約を午後3時から5時に変更したい
- ② 予約をシングルからダブルに変更したい
- ③ 11時に部屋でラーメンを食べたい
- ④ 自由に言いましょう。

スタッフのシート

ヒントを見てお客さまに断ってください。

断りの前置き (謝罪) + 断りの前置き (あいにく) + 断り

例) 断り: 席は満席 → 答えは授業で確認してみましょう。

- ① 断り: 予約はいっぱい
- ② 断り: ダブルルームは満室
- ③ 断り: ルームサービスは10時まで
- ④ 断り: _____