

## 第7課「柔軟な応対」 セクション2「提案」

名前 \_\_\_\_\_

テキスト p. 125 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。正しいければ○、間違えていれば×を（ ）にか書いてください。

- ①（ ）商品やサービスがお客様の期待以上でなければ、お客様は満足しません。
- ②（ ）お客様の期待値よりもいいサービスをすることは、感動や喜びにつながります。
- ③（ ）お客様に満足してもらうには、お客様を観察し、コミュニケーションを取らなければなりません。

 見てみましょう②

名前 \_\_\_\_\_

〔お客さまがコンシェルジュに質問をしています〕

- ① お客さまに「この辺で見るところある？」と聞かれました。どのように対応すればいいと思いますか。
- ② お客さまが見る時間は「4時間ぐらい」と言いました。「そうですか」と返事をしますが、丁寧な言い方は何でしょうか。
- ③ 「それだったら、近くに美術館もあるし、ガラス工房もあります」を丁寧にいうとどうなりますか。丁寧語・敬語を使って言ってみましょう。
- ④ 「そこで体験もできますが、どうですか」を丁寧にいうとどうなりますか。
- ⑤ 一歩進んだ対応をするための提案の前置きは何でしたか。
- ⑥ 「パンフレットを見ますか。」の尊敬語は、何ですか。
- ⑦ 「いくつかあります」の丁寧な言い方は、何でしょうか。
- ⑧ 「こちらで予約できるので、必要であれば命じてください」をお客さまに伝える時には何というと思いますか。

 見てみましょう②

名前 \_\_\_\_\_

- (1) お客さまの「この<sup>へん</sup>辺で見るところある？」というのは、<sup>しつもん</sup>質問でしょうか。<sup>ようぼう</sup>要望  
 でしょうか。
- (2) 「いくつかございますが、<sup>しゅっぱつ</sup>出発までにお時間どのくらいございますか」は何  
 ですか。
- a. <sup>まえお</sup>前置き+<sup>ていあん</sup>提案    b. <sup>じょうほうていきょう</sup>情報提供+<sup>じかん</sup>うかがい    c. <sup>じょうけんていじ</sup>条件提示+<sup>ねが</sup>お願い  
 d. <sup>ていあん</sup>提案+<sup>かくにん</sup>確認
- (3) 「それでしたら」は何だと思えますか。
- a. <sup>じょうけんていじ</sup>条件提示    b. <sup>ていあん</sup>提案の<sup>まえお</sup>前置き    c. <sup>ていあん</sup>提案    d. <sup>こうどうひょうめい</sup>行動表明
- (4) 「近くに<sup>ちか</sup>美術館も<sup>びじゅつかん</sup>ございますし、<sup>こうぼう</sup>ガラス工房も<sup>なん</sup>ございます。」は何ですか。
- a. <sup>こうどうひょうめい</sup>行動表明    b. <sup>まえお</sup>提案の<sup>まえお</sup>前置き    c. <sup>ていあん</sup>提案    d. <sup>なん</sup>理由
- (5) 「そちらで<sup>たいけん</sup>体験も<sup>なん</sup>できますが、いかがでしょうか。」は何ですか。
- a. <sup>まえお</sup>前置き+<sup>ていあん</sup>提案    b. <sup>じょうほうていきょう</sup>情報提供+<sup>うかがい</sup>    c. <sup>じょうけんていじ</sup>条件提示+<sup>ねが</sup>お願い  
 d. <sup>ていあん</sup>提案+<sup>かくにん</sup>確認
- (6) 「もしよろしかったら、こちらのパンフレットを<sup>らん</sup>ご覧になりますか。」は何で  
 すか。
- a. <sup>まえお</sup>前置き+<sup>ていあん</sup>提案    b. <sup>じょうほうていきょう</sup>情報提供+<sup>うかがい</sup>    c. <sup>じょうけんていじ</sup>条件提示+<sup>ねが</sup>お願い  
 d. <sup>ていあん</sup>提案+<sup>かくにん</sup>確認
- (7) 「いくつかございますので」は何ですか。
- a. <sup>こうどうひょうめい</sup>行動表明    b. <sup>ていあん</sup>提案の<sup>まえお</sup>前置き    c. <sup>ていあん</sup>提案    d. <sup>ていあん</sup>提案の<sup>りゆう</sup>理由
- (8) 「こちらで<sup>よやく</sup>予約も<sup>なん</sup>できますので、」は何ですか。
- a. <sup>こうどうひょうめい</sup>行動表明    b. <sup>ねが</sup>お願いの<sup>りゆう</sup>理由    c. <sup>じょうほうていきょう</sup>情報提供    d. <sup>ていあん</sup>提案
- (9) 「必要であれば、<sup>ひつよう</sup>お申し付けください。」は何ですか。
- a. <sup>まえお</sup>前置き+<sup>ていあん</sup>提案    b. <sup>じょうほうていきょう</sup>情報提供+<sup>うかがい</sup>    c. <sup>じょうけんていじ</sup>条件提示+<sup>ねが</sup>お願い  
 d. <sup>ていあん</sup>提案+<sup>かくにん</sup>確認

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

いかがでしょうか  53

もしよろしければ  54

おもうしつけください  55

3. 提案をしましょう。 

お客さまのシート

場面：レストランのレセプションデスク：

例) お客さま：隣に人がいない席に変更したいんだけど…

①場面：コンシェルジュデスク「和食が食べたいんだけど…」

②場面：コンシェルジュデスク「その店って遠いの？遠くは行きたくないなあ。」

③場面：自由にお客さまの要望を考えて言いましょう。

スタッフのシート

提案の前置き + 提案1 + 提案2

例を先生と確認し、その後で①、②、③をしましょう。

例) 天ぷら屋がある/ すし屋もある

①場面：コンシェルジュデスク：<天ぷら屋がある/ すし屋もある>

②場面：コンシェルジュデスク：<近くに居酒屋がある/ バーもある>

③場面：\_\_\_\_\_：< \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ >