

プロフェッショナルの接客サービス

平成20年度 社員研修

1. プロのサービスマインド
2. サービス実技トレーニング
3. ケースバイケース

プロフェッショナル



プロのサービスは確実でエレガント

即実践のテクニック

ホテル業界の牽引者

- ◇ 業界人があなたの仕事を見ています
 - ◇ マニュアルは基本、スキルアップはあなた自身で
 - ◇ 研修はステップ・・・継続はチカラ
 - ◇ 他社に出来ないこと
 1. いつ来館されても、会場の下見が可能 !!
 2. 現在「〇〇〇の魅力」はハード、明日からはあなた
 3. お客様の目、はしはこび、グラス、灰皿、忘れ物チェック
- ◀ 乾杯からスタート・・・2時間で終了・・・何が出来る？ ▶

客単価を上げると？

客層が上がり、ゲストの要求が増す！

- 事前期待 < 実績評価（満足して気持ち良く精算）
- 高い商品知識、サービスが要求される
- より良い料理、より良いシャンペン、ワインなどとサービスのオプションが必要

（あなたのスタイル → ゲストスタイル）

〇〇〇スタッフ一人ひとりの意識改革 例（国家資格の取得）

1. いつでも「お客様第一」

- ◆ お客様の安全は、全てに優先する
火 事 ・ 食中毒 ・ 犯 罪 の予防と防止
- ◆ ゲストスペースは、あなたのステージ
- ◆ 一歩下がり、お客様をリード
- ◆ お客さまの「ありがとう」の言葉に感激できる
- ◆ 売るものは、部屋・料理・飲み物そしてあなた
- ◆ リピーターにつなぎ、顧客になっていただく
- ◆ スキルアップをすると仕事量・プレッシャーが増加

サービス実技トレーニング

- ◆ Waitingの姿勢・歩行・お辞儀・お見送り
- ◆ 名刺交換
- ◆ ポケットの中身は、必要最小限にする
- ◆ 肩より上に手を上げない
- ◆ テーブル・ウォッチング
- ◆ トーションは汗拭きでも雑巾でもない
- ◆ 新郎・新婦には「おめでとうございます」
- ◆ つぎの、つぎの仕事を考えて行動

2-1 接客サービスの前に 簡単テーブルマナー

- ◇ 日本料理は**本膳**、**茶懐石**、**会席**、**精進**、**普茶**、**卓袱** (しっぽく = 長崎)などに大別され、**会席料理は酒の宴席料理が基本**
- ◇ **テーブルマナーを学ぶ**
テーブルマナーの知識があれば、接客は理解出来る
- ◇ **知らないことは、遠慮なく聞く**
「ありがとうございます」相手の目を見て丁寧に！

外国人を喜ばせ！

- ◇ 徹底して、レディファーストを守る
- ◇ 愛想笑いとスマイルは違う
- ◇ ハッターリは通用しない (Yes or No)
- ◇ お名前で声掛け、そして待たせない
- ◇ 自信を持って対応 (日本人は繊細)
- ◇ 備品・器材・コンディメント類は英語で
- ◇ サーバー使用の基本

2-2 エチケットとプロトコール

◇ エチケット

個人間の社交儀礼 → 礼儀作法

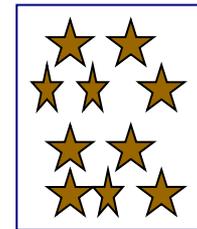
違反が行われても、すぐにはねかえりがない

◇ プロトコール

国家間の公式儀礼 → 思いこみに注意

違反があれば国際問題となる

国旗掲揚 → 向って左が外国国旗



アメリカ国旗

今日から出来ること！

- ◆ ゲストのお迎え
玄関から、お客様をお名前でお呼びする
- ◆ 大切な人に接するようなサービス
五感を満足させる、演出・食材・エレガントなサービス
- ◆ 接客とチームワーク
お客様はすべて違う・・・すべて違う対応がある
他社ではマネージャー、キャプテン、ウエイター、ソムリエ、バスボーイなど、各タイトル別に役割分担がある
- ◆ 「これはダメ！ あれはダメ！」には必ずフォローを！
- ◆ バリアフリー、車椅子、盲人客のケア

《ケースバイケース》

仕事はトレーニングで学ぶ、サービスは見て覚える

1. ガルニチュール
付合せ野菜、色合いや栄養バランス、素材の臭み取り
2. デザート
由来は「食事を下げる」、今日はチーズの後の甘味
3. ゲストのお話を聞く
食事中のお客様に呼ばれた場合は(左側)から
4. グラスのチップ、汚れ
ゲストを一度不機嫌に、その後のサービスに影響する
5. 深酒したお客様が寝ています
声の掛けかた
6. 歩行、すれ違い方
廊下は中央をさけ左側を、とまって「いらっしゃませ」
7. 食物アレルギー(発疹・かゆみ・呼吸困難・死亡)
そば・たまご・牛乳・小麦・大豆
8. パウダールームはどこですか
会場から出入口までのご案内が基本
9. 食事をしたら、腹が痛くなった
食中毒の知識、衛生管理、ゴミ処理、ロッカー管理
10. はし・銀器を落とす
チームワークでサービス対応
11. 料理が遅い
客数又は別席との間の取り方
12. 食事を急がせる
お客様に箸を進めて頂く、テーブルウォッチング
13. 下げのタイミングとその指示
時間に追われサービスの低下(こちらの都合)
14. あくび
あくびを止める方法
15. 晴着・ドレスの汚れ
ワイン、ソース類、コーヒーの汚れの対応
16. 肉の焼き、また料理写真やメニューと違う
「Rareではない」
17. Breakageの対応
怪我に対する配慮、音に対して、後片付けとフォロー
18. 火災報知機が鳴った
お食事中、食後などタイミングにも対応
19. 娘にパンフレットを貰って来て、と言われた
結納、結婚式と簡単に決めつけないで営業のご案内
20. お土産にして下さい
お断りをする、理由を説明 食中毒の知識

スタンバイ(事前準備)

- ◆ スタンバイ作業前にミーティング(作業分担)
各自責任を持って作業を行う
- ◆ チェックリスト作成し、必ずO.J.T.を実施
ムリ・ムダ・怪我の防止
- ◆ 指示した作業は必ずリチェック
- ◆ 「手ぶら禁物」のルールを守る
- ◆ Clean as you go!!
- ◆ 電球・トイレチェック !

サービス実技トレーニング

- ◆ Waitingの姿勢・歩行・お辞儀・お見送り
- ◆ 名刺交換
- ◆ ポケットの中身は、必要最小限にする
- ◆ 肩より上に手を上げない
- ◆ テーブル・ウォッチング
- ◆ トーションは汗拭きでも雑巾でもない
- ◆ 新郎・新婦には「おめでとうございます」
- ◆ つぎの、つぎの仕事を考えて行動