

えがお
愛顔の

とくべつし えんがっこうぎのうけんてい
えひめ特別支援学校技能検定

テキスト

せ っ きゃく
接 客

き っ さ
—喫茶サービス—



愛媛県イメージアップキャラクター

みきやん

えひめけんきょういくいいんかい
愛媛県教育委員会

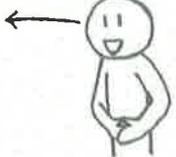
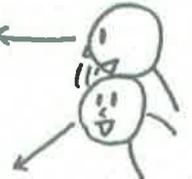
平成27年度（2訂版）

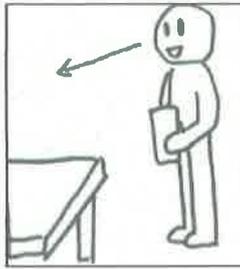
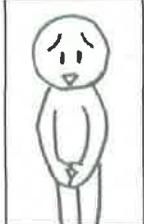
しょう どうぐいちらん
使用する道具一覧

<p>お盆 (トレイ)</p> 	<p>おしぼり</p> 	<p>コップ (氷用)</p> 
<p>グラス (ジュース用)</p> 	<p>カップ&ソーサー</p> 	<p>ストロー</p> 
<p>シロップ</p> 	<p>ミルク</p> 	<p>スプーン</p> 
<p>コースター</p> 	<p>メニュー表</p> 	<p>伝票とボールペン</p> 

た かざ はな
その他...テーブルに飾るお花など

きっさ てじゅんひょう
【喫茶サービス】手順表

きぎょうこうてい 作業工程	さぎょうないよう 作業内容	しゃしん 写真・イラスト
1 じゅんび 準備をする	① み 身だしなみを整える。 ※ 別紙の身だしなみチェック表や解説を参考にする。 ② エプロンと三角布(帽子)を身に付ける。 ③ 伝票とボールペンをエプロンのポケットに入れる。	
2 かいし 開始を伝える	① 審査員に名前を呼ばれたら、返事をして、指定された場所に立つ。 ② 「始めます」「よろしくお願ひします」と言う。	
3 きゃくさま お客様を迎える	① 指定された場所ですって待つ。 ② お客様が入店したら、お客様の顔を見て「いらっしゃいませ」と言う。 ③ おじぎをする。	
4 きゃくさま お客様の人数 を確認し、席へ 案内する	① お客様の顔を見て「何名様ですか」と聞く。 ② お客様の顔を見て「〇名様ですね」と確認する。 ③ 「お席にご案内します」「こちらどうぞ」と言って、お客様を席へ案内する。 ④ 「少々お待ちくださいませ」と言って、おじぎをする。	
5 カウンターのス タッフにお客様 の人数を伝える	① 「お客様〇名様です」とスタッフに伝える。 ② 人数分のおしぼりと水を受け取り、お盆にのせる。 ※ グラスの下半分を持つ。	
6 きゃくさま お客様に水とお しぼりを提供す る	① 水とおしぼりを席まで運ぶ。 ② 「いらっしゃいませ」「失礼します」と言って、お客様の右側から水とおしぼりを置く。	
7 きゃくさま お客様から注 文を取る	① 伝票とボールペンを用意する。 ② お客様の方を向いて「ご注文は、お決まりでしょうか」と聞く。 ③ 注文の内容を伝票に書く。 例1: 「〇〇がおひとつ」「△△がおふたつ」と言いながら書く。 例2: 注文を聞いた時に「はい」と返事をしながら書く。	
8 ちゅうもん 注文の確認を する	① お客様の顔を見て「ご注文を確認させていただきます」と言う。 ② 伝票を見ながら「〇〇がおひとつ、△△がおふたつ…」と復唱する。 ③ お客様の顔を見て「ご注文は、以上でよろしいでしょうか」と確認する。 ※ お客様が複数いる場合、どちらも顔を見て確認する。 ④ 「はい、かしこまりました」「少々おまちくださいませ」と言って、おじぎをする。	
9 カウンターのス タッフに注文を 伝える	① スタッフに向かって「オーダー入ります」と言う。 ② 伝票を見て、品名と数を伝える。 例: 「〇〇がひとつ(あるいは1)、△△がふたつ(あるいは2)、以上です」 ③ スタッフが見えるように、伝票をカウンターに置く。 ④ スタッフから飲み物を受け取り、飲み物に必要なものをお盆にのせる。 ⑤ 伝票をエプロンのポケットに入れる。	

10	<p>きやくさまの お客様に飲み 物の提供す る</p>	<p>① のもの、せき、はこ 飲み物を席に運ぶ。</p> <p>※ もし、こぼしてしまったら、カウンターにもどって作り直してもらおう。</p> <p>② きやくさま、かお、み、ま お客様の顔を見て、「お待たせしました」と言う。</p> <p>③ 「〇〇のお客様」と言って確認し、〇〇を注文したお客様の右側に移動する。</p> <p>④ 「〇〇でございます」と言って、飲み物をお客様の正面に置く。</p> <p>※ その際、水やおしぼりがじゃまになる時は、少し横にずらす。</p> <p>⑤ ほか、きやくさま、どうよう、の、もの、お 他のお客様にも③～④と同様に、飲み物をテーブルに置く。</p> <p>⑥ きやくさま、かお、み、ちゆうもん、しな、かくにん お客様の顔を見ながら、「ご注文の品は、おそろいでしょうか」と確認する。</p> <p>⑦ でんびよう、うらがえ、お 伝票をテーブルに裏返して置く。</p> <p>⑧ 「ごゆっくりどうぞ」と言って、おじぎをする。</p>	  
11	<p>たいき 待機する</p>	<p>① たいきばしよ、たいき 待機場所にもどって待機する。</p> <p>② てんない、め、くば、きやくさま、よ、へんじ 店内に目を配り、お客様に呼ばれたら、「はい」と返事をして、すぐに行く。</p> <p>※ きよろきよろしない。お客様を見つめすぎない。</p>	
12	<p>きやくさま、し お客様から質 問を受けた場 あひ 合</p>	<p>① きやくさま、かお、み、よ、い お客様の顔を見て、「お呼びでしょうか」と言う。</p> <p>② みせ、きほんてき、じようほう、しつもん、せいかく、こた お店の基本的な情報の質問には、正確に答える。</p> <p>③ しつもん、こた、ばあい、てきせつ、たいおう 質問に答えられない場合は、適切に対応する。</p> <p>「申し訳ございません」確認してまいりますので、少々お待ちくださいま</p> <p>【店長の所へ行く】</p> <p>「お仕事中、失礼します」あちらのお客様が、〇〇についておたずねで</p> <p>※ その際、メモをとってもよい。(自分のメモ帳を準備しておく)</p> <p>【お客様の所へ行き、店長からの回答を伝える】</p> <p>「お待たせいたしました」「〇〇については、△△でございます」</p> <p>④ 「ごゆっくりどうぞ」と言って、おじぎをする。その後、待機場所へもどる。</p>	 
13	<p>きやくさま、みおく お客様を見送 る</p>	<p>① きやくさま、せき、た、きやくさま、ほう、からだ、む お客様が席を立ったら、お客様の方へ体を向ける。</p> <p>「お会計はこちらでお願いします」と言って、お客様をレジ(カウンター)へ案内する</p> <p>②</p> <p>③ 「ありがとうございました」「またのお越しをお待ちしております」と言う。</p> <p>④ おじぎをする。</p>	
14	<p>かたづ テーブルを片付 ける</p>	<p>① ぼん、だいふ、も、ところ、い お盆と台拭きを持って、テーブルの所に行く。</p> <p>② わす、もの、しゆうへん、かくにん、もと、もど 忘れ物がないかテーブルの周辺を確認しながら、いすを元に戻す。</p> <p>③ しよつき、かたづ、ぼん、も、い 食器やごみなどを片付けてお盆にのせ、カウンターに持って行く。</p> <p>※ 食器は音を立てないように、ていねいに扱う。</p> <p>④ か、ひょう、どうぐ、いどう、ふ 花びんやメニュー表などの道具を移動させて、テーブルを拭く。</p> <p>⑤ どうぐ、もと 道具を元どおりにする。</p>	
15	<p>しゆうりょうつた 終了を伝える</p>	<p>① してい、ばしよ、た、お 指定された場所に立ち、「終わります」「ありがとうございました」と言う。</p>	

【喫茶サービス】解説

○ 全体を通して

- 感じのよい笑顔で接客しましょう。
接客サービスの最も大切なポイントは、お客様に快適な時間を過ごしていただくことです。そして、また来店していただけるように、おもてなしをすることです。常にお客様のことを第一に考えて行動しましょう。
- ていねいな言葉遣いをしましょう。
接客サービスでは「基本のことば」があります。おもてなしの心をお客様に伝えるためのことばです。しっかり覚えて、場面ごとに笑顔で適切な大きさの声で言えるようにしましょう。

「いらっしゃいませ」	：お客様が来店された時
「はい、かしこまりました」	：お客様から注文を受けた時など
「少々お待ちくださいませ」	：お客様から注文を受けた時など
「お待たせしました」	：お客様に品物を提供する時など
「ありがとうございました」	：お客様がお帰りになる時など

- きびきびした動作で行動しましょう。
だらだらした動作では、行動が遅くなってお客様を待たせることになり、不快に感じます。一人でもだらだらしていたら、お店全体の印象が悪くなります。
- 大きな声で、語尾まではっきり言いましょう。
技能検定では、お客様だけに聞こえるように言うのではなく、審査員に聞こえるような声の大きさで、語尾まではっきり言いましょう。

① 準備をする

- 清潔感のある身だしなみを常に意識しましょう。
お客様が来店して、一番先に目にするのが接客係の身だしなみです。食べたり飲んだりするものを提供する喫茶サービスでは、清潔感が何よりも大切です。エプロンと三角巾（ぼうし）をきちんと身に付け、鏡を見て、自分で身だしなみをチェックしましょう。また、接客をする前に必ず手をきれいに洗いましょう。
- 伝票とボールペンは、エプロンのポケットに必ず入れておきます。

身だしなみの観点	
とうはつ 頭髪	<ul style="list-style-type: none"> ・男子：前髪が眉にかからない。髪が耳にかからない。 ・女子：前髪が目にかからない。長い髪は結ぶ。 ・フケや汚れがない。
つめ 爪	<ul style="list-style-type: none"> ・短く切ってある。汚れがない。
ふくそう 服装・エプロン	<ul style="list-style-type: none"> ・襟や袖などが汚れていない。しわがない。
くつ くつした 靴・靴下	<ul style="list-style-type: none"> ・汚れていない。かかとを踏んでいない。
かお 顔	<ul style="list-style-type: none"> ・ひげや鼻毛が伸びていない。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・装飾品を身に付けていない。

を伝える ② 開始

- 名前を呼ばれたら、審査員に聞こえる声の大きさではっきり返事をします。
- 背筋を伸ばした良い姿勢で立ち、大きな声で元気よく開始を伝えます。やる気が伝わります。

③ お客様を迎える

- お客様が来店したことが、すぐ分かるように入口の方を見て待機します。そのとき、背筋の伸ばした良い姿勢で立ちましょう。(基本の姿勢)
- お客様が来店したら、お客様の顔を見て「いらっしゃいませ」と元気な声であいさつし、笑顔でお迎えます。そして、良い姿勢でおじぎをしましょう。



④ お客様の人数を確認し
席へ案内する

- お客様の人数を確認しましょう。席への案内やカウンタースタッフの仕事がスムーズに行えるようにするためです。
- お客様を案内するときは、「お席にご案内します」「こちらどうぞ」と言いながら、指先をそろえてその場所を指し、ていねいに案内しましょう。
- お客様が座るのを待たずにその場を去ってしまうと、何か起こったときに対応が遅れてしまいます。お客様が席に座るのを確認し、「少々お待ちください」と言っておじぎをしてから、次の行動に移りましょう。

⑤ カウンターのスタッフにお客様の人数を伝える

- カウンターのスタッフに聞こえるような声の大きさではっきりとお客様の人数を伝えます。
- 水の入ったコップは、お客様が口を付ける部分に指が触れないように、コップの下半分を持ちます。衛生面での注意とお客様が不快な気分にならないためです。
- お盆にのせて運ぶのは、お客様のものに手を触れる時間をできるだけ短くするためです。お盆の持ち方に注意して、かっこよく安全に運びましょう。



⑥ お客様に水とおしほりを提供する

- お客様の右側から飲み物を提供するのが、基本です。
- 急にお客様の前に水を置くと、驚かれたりすることがあるので、「いらっしゃいませ」「失礼します」と声を掛けます。
- 衛生面から必ずコップの下半分を持ち、音がしないように静かにテーブルに置きます。
- 水とおしほりは、お客様の正面より少し右側に置きます。注文された飲み物をお客様の正面に置くからです。



⑦ お客様から注文を取る

- 注文を取るときは、エプロンのポケットに入れてある伝票とボールペンを取り出します。その際、お盆を脇にはさむか、伝票をお盆の上に置いて準備します。テーブルはお客様の使われる場所なので、お盆をテーブルには置けません。
- 注文を正確に記入するために、復唱などしながら正しく伝票に書き込みます。



⑧ 注文の確認

- 注文を聞き間違えたり、書き間違えたりすると、注文の品がお客様に届かなかったり、おそくなったりして、お客様が不快に感じます。そのため間違えないように、再度注文を復唱し、お客様の顔を見ながら確認しましょう。

⑨ スタッフに注文を伝える

- 注文を間違えないように、伝票を見ながらはっきりとスタッフに伝えましょう。
- スタッフが確認するため、伝票を見やすいようにカウンターに置きます。
- スタッフから出された飲み物が、注文通りか伝票を見ながら確認します。そのとき、お客様が口を付ける部分は触りません。また、スプーンや砂糖・ミルクなどの、飲み物に必要なものは忘れずにお盆にのせましょう。この準備にあまり時間をかけません。

- 飲み物を運んだり置いたりするときに、飲み物をこぼすと、お客様の服やテーブルが汚れます。また、ガチャガチャと音がするのもお客様は不快に感じます。こぼさないように注意して、静かにていねいに置きましょう。
- もし、飲み物をこぼしてしまったときは、カウンターで作り直してもらいます。そして、『申し訳ありません』という表情と態度で、もう一度お客様に飲み物を提供します。

「大変申し訳ございません。新しいものと取り換えてまいりますので、少々お待ちくださいませ。」
 「お待たせいたしました。大変失礼いたしました。〇〇でございます。」

- 飲み物の名前を言って、それを注文したお客様を確認すると、間違いなく提供できます。
- お客様が飲みやすいように、お客様の正面に飲み物を置きます。また、スプーンや砂糖などの飲み物に必要なものは、お客様が使いやすいようにセッティングしましょう。もし、必要なものを忘れたことに気が付いたら、お客様のところへすぐに行って行きましょう。
- 「ご注文の品はおそろいでしょうか」と、全ての飲み物を提供したことを、それぞれのお客様の顔を見て確認します。
- 注文の品を全て提供したことを確認したら、伝票をお客様のじゃまにならないところへ静かに裏返して置きます。

基本的なセッティングの例（お客様から見て）



⑩ お客様に飲み物を提供する

⑪ 待機する

- お客様から急に呼ばれたり、新たにお客様が来店されたりすることがあるので、店内に目を配ります。そのとき、きよろきよろしたり、お客様を見つめたりしません。お客様が不快に感じないように基本の姿勢で待機します。
- お客様に呼ばれたら、「はい」と返事をしてすぐにお客様の所に行きます。対応が遅れるとお客様は不快に感じます。

⑫ お客様から質問を受けた場合

- お客様の所へ行ったら「お呼びでしょうか」と要件をたずねます。笑顔でていねいな態度で接しましょう。
- お客様からは、どんな質問があるかわかりません。メニューの内容など、お店の基本的な情報はしっかり覚えて、お客様に正確に説明できるようにしておきましょう。
- 答えられない質問の場合は、「大変申し訳ございません。ただいま確認してまいりますので、少々お待ちくださいませ」とお客様に断ってから席を離れます。
次に、店長の所へ行き、「お仕事中、失礼します。あちらのお客様が〇〇についておたずねです。どのように答えればよろしいでしょうか。」とたずねます。その際、メモをとってもかまいません。聞き間違いや言い間違いがないように、大事なことはメモをとる習慣を付けておくとい良いでしょう。
そして、指示を受けたら、すぐにお客様の所へ行き、お待たせして申し訳ないという気持ちで、「大変お待たせいたしました。〇〇については△△でございます。」とていねいに答えます。
決して自分勝手な判断をしたり、お客様に不正確な情報を伝えたりしないようにしましょう。
- お客様が、質問に対する答えに納得したら、「ごゆっくりどうぞ」と言って、良い姿勢でおじぎをします。そして、待機場所に戻り、基本の姿勢で待機します。

みせ きほんてき じょうほう
お店の基本的な情報

- お店の名前
- 開店時間、閉店時間
- 定休日
- メニュー
- 店長の名前
- トイレの位置
- 喫煙について (禁煙・分煙)



⑬ お客様を見送る

- 基本の姿勢で待機していると、お客様が立ったときにすぐに対応できます。お客様が席を立ったら、「ありがとうございました」と言いましょ。そして、お客様の顔を見て「お会計はこちらでお願いします」と言って、レジ(カウンター)に案内します。
- お客様がお帰りになるときは「ありがとうございました。またのお越しをお待ちしております。」とはっきりした明るい声であいさつします。そして、ていねいにおじぎをしてお見送りをしましょ。
- お客様に快適な時間だったと思っただければ、また来店してもらえます。感謝の気持ちを持って接しましょ。

⑭ テーブルを片付ける

- お客様を見送ったら、次のお客様のためにテーブルを片付けます。カウンターからお盆と台拭きを持ってテーブルに行きます。静かにきびきびと行動しましょ。
- お客様の忘れ物がないか、テーブル周辺をすぐ確認します。忘れ物があった場合、早く見つければ早く届けることができます。また、点検しながら、いすを元に戻すようにすると、効率よく片付けることができます。
- お客様の忘れ物がなければ、周りのお客様が不快に感じないように、音を立てずに、ていねいに食器類やごみをお盆に片付けます。
- 食器類を落とさないように注意して、カウンターに持って行きます。この時、スタッフに「お願いします」と言えると、感じが良いです。
- テーブルに戻り、次のお客様が気持ちよく過ごすために、道具を動かしながら隅々までていねいに拭きます。そして、道具類を元に戻します。
- テーブルを手早く片付け、きれいにすることで、次のお客様をあまり待たせずに迎えることができます。



⑮ 終了を伝える

- 背筋を伸ばして、大きな声ではっきりと終了を伝えます。最後まで集中していることが伝わります。

喫茶サービス 評価表

《 月 日 》

作業工程	項目	評価	
1 準備をする	みだしなみが整っている。(清潔感がある)		
	<input type="checkbox"/> 服装 : 襟や袖などが汚れていない。		
	<input type="checkbox"/> 靴・靴下 : 汚れていない。かかとを踏んでいない。		
	<input type="checkbox"/> 爪 : 短く切つてある。汚れていない。		
	<input type="checkbox"/> 髪 : 髪型を整えている。汚れていない。		
	<input type="checkbox"/> 顔 : ひげや鼻毛が伸びていない。		
	<input type="checkbox"/> その他 : 装飾品を身に付けていない。		
	② <input type="checkbox"/> エプロン、三角巾(帽子)をきちんと身に付ける。		
	③ <input type="checkbox"/> 伝票とボールペンをエプロンのポケットに入れる。		
2 開始を伝える	① <input type="checkbox"/> 審査員の呼名に適切な声で返事をする。	「はい」	
	② <input type="checkbox"/> 適切な声の大きさと態度で開始を告げる。	「はじめます」「よろしくお願ひします」	
3 お客様を迎える	① <input type="checkbox"/> 指定された場所で基本の姿勢で待機する。		
	② <input type="checkbox"/> (お客様が入店したら)お客様の顔を見ながら、適切な声の大きさと態度であいさつをする。	「いらっしゃいませ」	
	③ <input type="checkbox"/> 良い姿勢でおじぎをする。		
4 お客様の人数を確 かにし、せき あんない 認し、席へ案内す る	① <input type="checkbox"/> お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。	「何名様ですか」 「〇名様ですね」	
	② <input type="checkbox"/> お客様を席へ案内する。	「お席にご案内します」 「こちらへどうぞ」	
	③ <input type="checkbox"/> 適切な声の大きさと態度で話し、良い姿勢でおじぎをする。	「少々お待ちくださいませ」	
5 カウンターのスタッ フにお客様の人数 をつた 伝える	① <input type="checkbox"/> スタッフに聞こえる声の大きさと態度で伝える。	「お客様〇名様です」	
	② <input type="checkbox"/> 人数分の水とおしぼりをお盆にのせる。		
	<input type="checkbox"/> グラスの下半分を持つ。		
6 お客様に水とおし ぼりを提供する	① <input type="checkbox"/> 適切な声の大きさと態度で話す。	「いらっしゃいませ」 「失礼します」	
	② <input type="checkbox"/> お客様の右側から、水とおしぼりをお客様に提供する。		
	<input type="checkbox"/> グラスの下半分を持ち、静かにこぼさないように置く。		
	③ <input type="checkbox"/> ②の要領で次のお客様に水とおしぼりを提供する。		
7 お客様から注文を と取る	① <input type="checkbox"/> 伝票とボールペンを用意する。		
	② <input type="checkbox"/> お客様の方を向いて、適切な声の大きさと態度でたずねる。	「ご注文はお決まりでしょうか」	
	③ <input type="checkbox"/> お客様の注文(品名、数量)を伝票に正確に書く。		
8 注文を確認する	① <input type="checkbox"/> お客様の顔を見て適切な声の大きさと態度で話す。	「ご注文を確認させていただきます」	
	② <input type="checkbox"/> 伝票を見ながら、注文の内容を正しく復唱する。	「〇〇がおひとつ(1)」	
	③ <input type="checkbox"/> お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。	「ご注文は以上でよろしいでしょ うか」	
	④ <input type="checkbox"/> 適切な声の大きさと態度で話し、良い姿勢でおじぎをする。	「はい、かしこまりました」 「少々お待ちくださいませ」	
9 カウンターのスタッ フに注文を伝える	① <input type="checkbox"/> スタッフに聞こえる声の大きさと態度で伝える。	「オーダー入ります」	
	② <input type="checkbox"/> 伝票を見ながら正確に品名と数を伝える。		
	③ <input type="checkbox"/> 伝票をスタッフが見えやすいように置く。		
	④ <input type="checkbox"/> スタッフから飲み物を受け取り、飲み物に必要なものをお盆にのせ		
	⑤ <input type="checkbox"/> 伝票をエプロンのポケットに入れる。		

10 お客様に飲み物を 提供する	①	<input type="checkbox"/> の飲み物をこぼさない。こぼしたら適切に対応する。	
	②	<input type="checkbox"/> お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。	「お待たせしました」
	③	<input type="checkbox"/> 「〇〇のお客様」と言って確認し、お客様の右側に移動する。	
	④	<input type="checkbox"/> 持つ位置に注意して、静かに飲み物をテーブルに置く。 <input type="checkbox"/> 飲み物を正しくセッティングする。	「〇〇でございます」
	⑤	<input type="checkbox"/> ③④の要領で、他のお客様に飲み物を提供する。	
	⑥	<input type="checkbox"/> お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。	「ご注文の品は、おそろいでしょ
	⑦	<input type="checkbox"/> 伝票をテーブルに裏返して置く。	
	⑧	<input type="checkbox"/> お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話し、良い姿勢でおじぎをする。	「ごゆっくりどうぞ」
11 待機する	①	<input type="checkbox"/> 基本の姿勢で黙って待機する。	
	②	<input type="checkbox"/> お客様に呼ばれたら、返事をしに行く。	「はい」
12 お客様から質問を 受けた場合	①	<input type="checkbox"/> お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。	「お呼びでしょうか」
	②	<input type="checkbox"/> お店の基本的な情報についての質問には、正確に答える。	
	③	<input type="checkbox"/> わからない質問の場合は、適切に対応し、店長に確認する。そして、正確にお客様に伝える。 ※ その際、メモをとってもよい。	「申し訳ございません」「確認してまいりますので、少々お待ちくださいませ」
	④	<input type="checkbox"/> お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話し、良い姿勢でおじぎをする。その後、待機場所にもどる。	「ごゆっくりどうぞ」
13 お客様を見送る	①	<input type="checkbox"/> お客様が席を立つたら、お客様の方へ体を向ける。	
	②	<input type="checkbox"/> お客様の顔を見て、適切な声の大きさと態度で話す。 <input type="checkbox"/> お客様をレジ（カウンター）へ案内する。	「会計はこちらでお願いします」
	③	<input type="checkbox"/> 適切な声の大きさと態度であいさつする。	「ありがとうございました」
	④	<input type="checkbox"/> 良い姿勢でおじぎをする。	「またのお越しをお待ちしております」
14 テーブルを片付け る	①	<input type="checkbox"/> お盆と台拭きを持って、テーブルの所へ行く。	
	②	<input type="checkbox"/> わずれ物がないか、テーブルの周辺を見て確認しながらいすを戻す。	
	③	<input type="checkbox"/> 食器やごみを、ていねいに静かにお盆にのせる。 <input type="checkbox"/> お盆をカウンターに持って行き、スタッフに渡す。	「お願いします」
	④	<input type="checkbox"/> 道具を移動させながら、ていねいにテーブルを拭く。	
	⑤	<input type="checkbox"/> 道具を元に戻す。	
15 終了を伝える	①	<input type="checkbox"/> 指定された場所に戻る。 <input type="checkbox"/> 適切な声の大きさと態度で終了を告げる。	「終わります」 「ありがとうございました」
16 全体的な印象	①	<input type="checkbox"/> えがお、たいおう 笑顔で対応する。	
	②	<input type="checkbox"/> ただ、ことばづか 正しい言葉遣いをする。	
	③	<input type="checkbox"/> きびきびした動作で対応する。	
			○の数

〈コメント〉

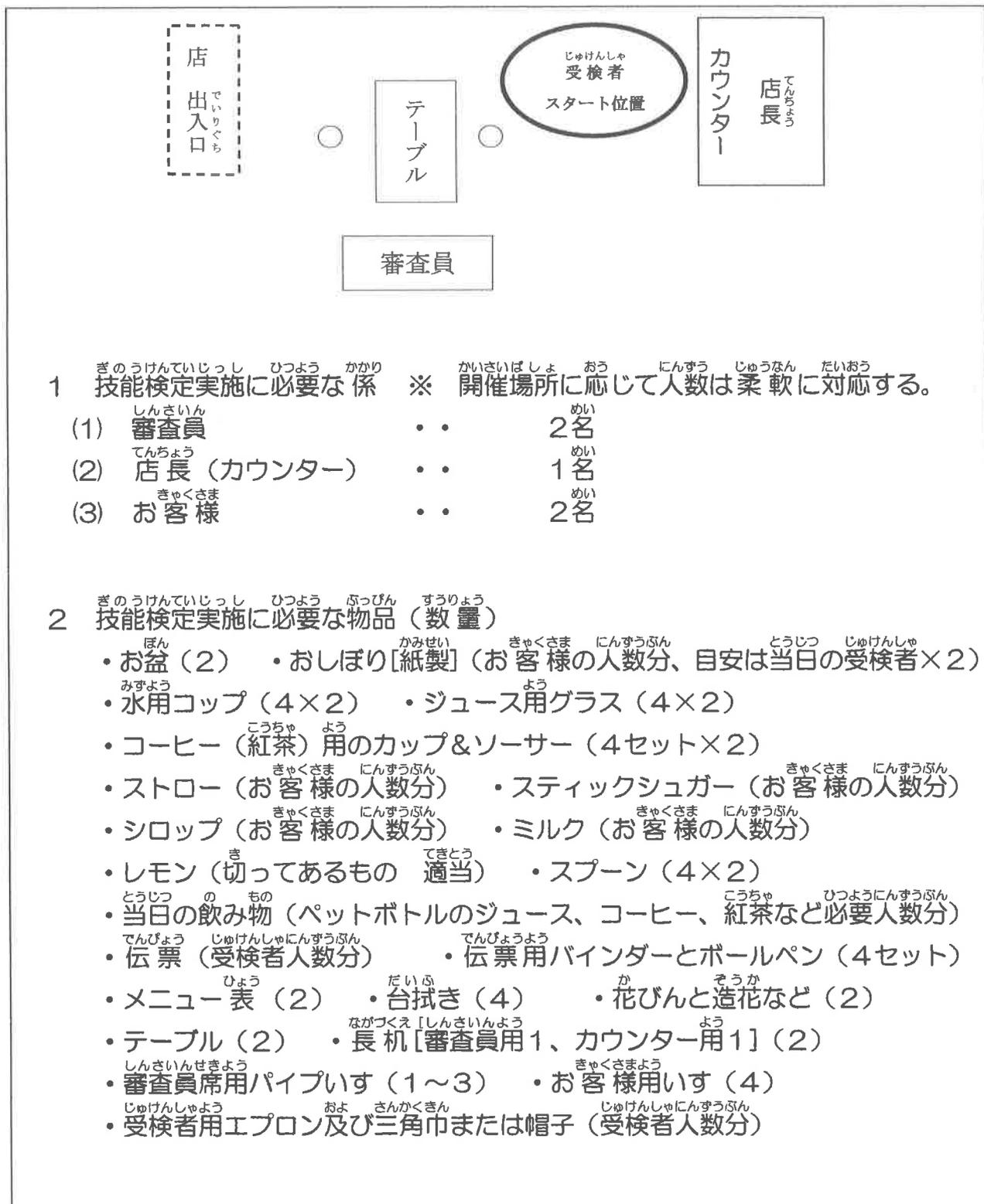
級

○の数	1	2	3・4	5・6	7・8	9・10	11・12	13・14	15・16	17
級	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

〈評価について〉

- ・ できていない評価項目の口欄に、「レ」を入れます。
- ・ 評価項目ごとの評価内容をすべてクリアすることで、課題に合格したものとし、評価欄に○が付きま

ば せってい ひつよう ぶつびん
 ≪場の設定、必要な物品≫



1 技能検定実施に必要な係 ※ 開催場所に依りて人数は柔軟に対応する。

- | | | | |
|-----|------------|----|----|
| (1) | 審査員 | •• | 2名 |
| (2) | 店長 (カウンター) | •• | 1名 |
| (3) | お客様 | •• | 2名 |

2 技能検定実施に必要な物品 (数量)

- お盆 (2)
- おしぼり [紙製] (お客様の人数分、目安は当日の受検者×2)
- 水用コップ (4×2)
- ジュース用グラス (4×2)
- コーヒー (紅茶) 用のカップ&ソーサー (4セット×2)
- ストロー (お客様の人数分)
- スティックシュガー (お客様の人数分)
- シロップ (お客様の人数分)
- ミルク (お客様の人数分)
- レモン (切つてあるもの 適当)
- スプーン (4×2)
- 当日の飲み物 (ペットボトルのジュース、コーヒー、紅茶など必要人数分)
- 伝票 (受検者人数分)
- 伝票用バインダーとボールペン (4セット)
- メニュー表 (2)
- 台拭き (4)
- 花びんと造花など (2)
- テーブル (2)
- 長机 [審査員用1、カウンター用1] (2)
- 審査員席用パイプいす (1~3)
- お客様用いす (4)
- 受検者用エプロン及び三角巾または帽子 (受検者人数分)



きゃくさま しつもん たい ぐたいてき たいおう れい
お客様からの質問などに対する具体的な対応の例

☆ 聞かれたことに答えるためには、そのお店の基本的なことを知っておくことが必要です。

(1) お店のことを聞かれたとき

質問：「今日は何時まで開いていますか？」

答え：「午後〇時まででございます。ごゆっくりどうぞ。」

質問：「定休日はいつですか？」

答え：「毎週〇曜日が定休日となっております。」

質問：「灰皿はありますか？」

答え：「大変申し訳ございません。当店は全席禁煙とさせていただいております。ご協力よろしく願いたします。」

質問：「トイレはどこですか？」

答え：「あちら店内奥でございます」【手をそろえて指します】

(2) 注文に対して(メニューの内容)

質問：「紅茶をください。」

答え：「紅茶はミルクとレモンがございますが、どちらになさいますか？」

(3) メニューに無いものを注文されたり聞かれたりしたとき

質問：「りんごジュースはありますか？」

答え：「大変申し訳ありません。こちらのメニューのみのご用意となります。オレンジジュースなどいかがでしょうか？」

【お客様にメニューに書かれているものをお勧めできるとよい】

☆ 質問に答えられないときは、店長の指示をよく聞いて、お客様に正確に伝えられるようにすることが大切です。

答え：「大変申し訳ございません。ただいま確認してまいりますので、少々お待ちくださいませ。」と言って、店長の所へ行く。そして「ただいまお客様から〇〇と質問されたのですが、どのように答えればよろしいでしょうか？」と聞き、店長から指示を受ける。聞き間違いや言い間違いがないように、メモを取る習慣をつけておくのがよい。

その後、お客様の所へ行き、「お待たせいたしました。〇〇については△△でございます。」と正確に伝える。



身だしなみチェック表

【 自分できちんと判断して、よい身だしなみに直すことができるようにしよう! 】

項目		年 組 氏名																
		月	日	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日					
頭髪	男子	前髪が眉毛にかからない																
	女子	耳にかからない																
爪	男子	前髪が目にかからない																
	女子	髪が肩にかかる場合は結ぶ																
顔	男子	フケや汚れがない																
	女子	短く切つてある																
服装	男子	汚れがない																
	女子	ひげや鼻毛が伸びていない																
靴	男子	襟や袖などが汚れていない																
	女子	ほつれがない																
靴下	男子	しわがない																
	女子	汚れがない																
他	男子	かかとを踏んでいない																
	女子	しろいろ 白色である																
他	男子	汚れがない																
	女子	おびやくんみつ 装飾品を身に付けてない																

メニュー



- ✿ ホットコーヒー 300円
- ✿ アイスコーヒー 350円
- ✿ 紅茶(レモン・ミルク) 300円
- ✿ アイスティー(レモン・ミルク)・ 350円
- ✿ ジュース(みかん・りんご)..... 300円

店の基本的な情報

店名 : カフェ・みきやん
開店時間 : 10:00 ~ 19:00
定休日 : 毎週水曜日
店長名 : 松山 太郎
トイレ : 店の奥にある
喫煙席 : 全席禁煙

No. _____

伝 票

月 日 (名様)

合計 ￥ _____

ありがとうございます

カフェ・みきゃん

