

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
一喫茶サービス一



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

令和6年度（11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 (水用)</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

きつさ てじゅんひょう
【喫茶サービス】 手順表

さぎょうこうてい 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 つた 開始を伝える	① しんさいん なまえ よ 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」「よろしくお願いします」と言う。	
3 きゃくさま むか お客様を迎える	① してい ばしょ た 指定された場所で立って待つ。	
	② きゃくさま にゆうてん きゃくさま かお み お客様が入店したら、お客様の顔を見ながら 「いらっしゃいませ」と言う。	
	③ おじぎをする。	
4 きゃくさま にんずう お客様の人数 を確認し、席へ 案内する	① きゃくさま かお み ながら なんめいさま き お客様顔を見ながら 「何名様ですか」と聞き、「〇名様 ですね」と確認 する。	
	② 「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。	
	③ 「メニューはこちらでございます」とメニューを案内した後、「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お盆にのせる。 ※ グラスの下半分を持つ。	
6 きゃくさま みず お客様に水とお しぼりを提供す る	① みず 水とおしぼりを席まで運び、 「いらっしゃいませ」と 言って、おじぎをする。	
	② 「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 ちゅうもん 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 お客様の顔を見ながら 「ご注文は、お決まりでしょうか」と 聞く。	
	③ 例1: 「はい、〇〇がおひとつ」「はい、△△がおふたつ」と 言いながら書く。 例2: 「はい、〇〇が1」「△△が2」と 言いながら書く。	
8 ちゅうもん かくにん 注文を確認する	① お客様の顔を見ながら 「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。 お客様顔を見ながら 「ご注文は、以上でよろしいでしょうか」と 確認する。	
	③ 「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 伝票を見ながら、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 飲み物をお盆にのせ、飲み物に必要なものを準備する。	
	⑤ 伝票をエプロンのポケットに入れる。	

10	きゃくさま の お客様に飲み 物の ていきょう 物を提供する	<p>① の もの せき はこ きゃくさま かお み ま 飲み物を席まで運ぶ。お客様の顔を見ながら「お待たせしました」と言う。</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 「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>「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>③ ※ その際、水やおしぼりがじゃまになる時は、「失礼します」と言って少し横にずらす。</p> <p>④ ほか きゃくさま どうよう の もの お 他のお客様にも②～③と同様に、飲み物をテーブルに置く。</p> <p>⑤ きゃくさま 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>⑥ 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>⑦ 「ごゆっくりどうぞ」と言って、おじぎをする。</p>	  
11	たいき 待機する	<p>① たいきばしょ しず たいき 待機場所にもどり、静かに待機する。</p> <p>※ 待機しているときは、きよきよしない。お客様を見つめすぎない。</p> <p>② てんない め くば きゃくさま 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、すぐに行き、呼ばれたお客様の顔を見ながら「お呼びでしょうか」と聞く。</p>	
12	きゃくさま し お客様から質 つもん う 問を受けた場 あい 合	<p>① 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についての質問には、正確に答える。</p> <p>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>「〇〇ですね。確認してまいりますので、少々お待ちくださいませ」</p> <p>【店長の所へ行く】</p> <p>② しごとちゆう しつれい きゃくさま 「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」</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>③ 「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	きゃくさま みおく お客様を見送る	<p>① きゃくさま せき た きゃくさま ほう からたむ すこ ちか お客様が席を立ったら、お客様の方へ体を向け、少し近づく。</p> <p>② かいけい ねが い きゃくさま あんない 「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>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」と言って、おじぎをする。</p>	
14	かたづ テーブルを片付 ける	<p>① ほん 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 しょつき やごみなど かたづ ほん 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 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>※ 天板だけでなく、縁も拭く。</p> <p>⑤ どうぐ もと 道具を元どおりにする。</p>	
15	しゆうりょうつた 終了を伝える	<p>① してい ばしょ 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>	

きっさ かいせつ

【喫茶サービス】解説

○ 全体を通して

○ 感じのよい自然な表情で、明るい接客しましょう。
 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。お客様と話す場合は、必ずお客様の顔を見ながら対応しましょう。また来店していただけるように、おもてなしの心を持って笑顔で接客しましょう。

○ 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」を使います。しっかり覚えて、場面ごとに適切な声の大きさで、語尾まではっきり言いましょう。なめらかな口調で、明るい接客を心掛けましょう。

「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。美しい立ち振る舞いを心掛けましょう。





○ 一連の流れでスムーズに対応しましょう。
 お客様からの注文や質問を受けるときは、集中して聞きましょう。準備やセッティングなどに時間をかけすぎずお待たせしたり、あせらせたりすることがないようにスムーズに対応しましょう。状況や相手に応じて適切に対応することが大切です。

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、接客をする前には、必ず手をきれいに洗います。

○ 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（清潔感）	
とうはつ 頭髪	まえがみ め ・前髪が目にかからない。 なが かみ むす ・長い髪は結ぶ。 よご ・フケや汚れがない。
つめ 爪	みじか き よご ・短く切っている。汚れがない。
ふくそう 服装・エプロン	えり そで よご ・襟や袖などが汚れていない。しわがない。袖が長すぎない。
くつ くつした 靴・靴下	よご ・汚れていない。かかとを踏んでいない。
かお 顔	はなげ の ・ひげや鼻毛が伸びていない。
た その他	そうじょくひん み つ うでとけい ふく ・装飾品を身に付けていない。（腕時計を含む。）

を伝える ② 開始	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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、背筋を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、1・2歩近づき、お客様の顔を見て「いらっしゃいませ」と明るい声であいさつします。そして、良い姿勢でおじぎをしましょう。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="284 474 826 909"> <p style="text-align: center;">基本の姿勢 (立ち方)</p>  </div> <div data-bbox="890 474 1401 909"> <p style="text-align: center;">おじぎの仕方</p>  </div> </div>
④ お客様の人数を確認し 席へ案内する	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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たら、メニュー表を指しながら「メニューはこちらでございます」と案内します。そして、「少々お待ちくださいませ」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	<ul style="list-style-type: none"> ○ カウンターのスタッフに聞こえる声の大きさと、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、お客様が口をつ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。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="284 1572 810 2056"> <p style="text-align: center;">コップの持ち方</p> <p>したはんぶんも</p> <ul style="list-style-type: none"> • 下半分を持つ。  </div> <div data-bbox="826 1572 1481 2056"> <p style="text-align: center;">お盆の持ち方 (基本)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 手を大きく広げて持つ。 • 肩と肘が直角になるように支える。  </div> </div>

⑥ お客様に水とおしぼりを提供する

- 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」と軽くおじぎをした後、「失礼します」と声をかけます。
- 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。
- 水は、お客様が飲みやすいように、お客様の正面より少し右側に置きます。

水を提供する様子



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、お客様が使う場所なので、お盆をテーブルには置きません。
- 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。

注文を取る様子（例）



⑧ 注文の確認をする

- 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、遅くなったりして、お客様が不快に感じます。そのため間違えないように、必ず再度注文を復唱し、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、お盆にのせます。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。伝票をポケットに入れる場合は、記入内容が見えないよう、裏返して入れましょう。

- 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。その際、水やおしぼりがじゃまになるときは、「失礼します」と言って、すこし横にずらします。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ティングしましょう。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持って行きましょう。
- 全ての飲み物を提供したら、「ご注文の品はおそろいでしょうか」と、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。

基本的なセティングの例（お客様から見て）

コーヒー・紅茶（ミルク）



アイスコーヒー・アイ스티ー（ミルク）



ジュース



紅茶（レモン）



アイ스티ー（レモン）



飲み物の提供の様子



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し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しょう。
- 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しょう。対応が遅れるとお客様は不快に感じます。
- 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。お客様の顔を見ながら、笑顔でいいいな態度で接しましょう。

⑫ お客様から質問を受けた場合

- お客様からは、どんな質問があるか分かりません。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、「〇〇ですね。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。どのようにお答えす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でしょう。ただし、何回も聞きなおすとお客様をお待たせすることになります。確認は多くても2回までになるよう、集中して聞きましょう。
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。」といいいなに答えます。
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されたら、「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、待機場所に帰り、基本の姿勢で待機しましょう。

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
- トイレの位置
- 喫煙室について（有り・無し）



<p>⑬ お客様を見送る</p>	<p>○ 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。お客様が席を立ち、伝票を持ったからお帰りのため、「ありがとうございます」と言います。そして、お客様の顔を見ながら少し近づき、「会計はこちらでお願いします」と言いながら、指先をそろえてレジ（カウンター）を指し、案内します。</p> <p>○ お客様がお帰りのときは、「ありがとうございます。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う。</p> <p>○ お客様に快適な時間だったと思っただけならば、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う。</p>
<p>⑭ テーブルを片付ける</p>	<p>○ 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。カウンターからお皿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う。</p> <p>○ お客様の忘れ物がないか、テーブル周辺をすぐに確認します。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。</p> <p>○ お客様の忘れ物がないか、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皿に片付けます。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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（天板及び縁）までていねいに拭きます。そして、道具類を元に戻します。</p> <p>○ 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。片付けに時間をかけすぎないようにしましょう。</p>
<p>⑮ 終了を伝える</p>	<p>○ 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。</p>

【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 身だしなみが整っている。(清潔感がある)	そで、なが 袖が長すぎる場合、袖をまくって よ もいいし、用具(リング等)を使っ て調節してもいいが、目立たない ようにする。
	<input type="checkbox"/> 服装 : 襟や袖などが汚れていない。袖が長すぎない。	
	<input type="checkbox"/> 靴・靴下 : 汚れていない。かかとを踏んでいない。	
	① <input type="checkbox"/> 爪 : 短く切っている。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。(腕時計を含む。)	
	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"/> 適切な態度で開始を告げる。	「はじめます」「よろしくお願いします」
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) 適切な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 お客様の人数を確認し、席へ案内する	① <input type="checkbox"/> お客様の人数を確認する。	なんめいさま 「何名様ですか」 めいさま 「〇名様ですね」
	② <input type="checkbox"/> お客様を席へ案内する。	せき あんない 「お席にご案内します」 「こちらへどうぞ」
	③ <input type="checkbox"/> メニューを案内する。	「メニューはこちらでございます」
	<input type="checkbox"/> 良い姿勢でおじぎをする。	しょうしょう ま 「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伝える	① <input type="checkbox"/> スタッフに聞こえる声の大きさを伝える。	きゃくさま めいさま 「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"/> お客様の右側から、水とおしぼりをお客様に提供する。	「いらっしゃいませ」 しつれい 「失礼します」
	② <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"/> ①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る	① <input type="checkbox"/> 伝票とボールペンを用意する。	ちゅうもん き 「ご注文はお決まりでしょうか」
	② <input type="checkbox"/> お客様の方を向いて たずねる。	
	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"/> 伝票を見ながら、注文の内容を正しく復唱する。	ちゅうもん かくにん 「ご注文を確認させていただきます」 「〇〇がおひとつ(1)」
	② <input type="checkbox"/> お客様の顔を見ながら たずねる。	ちゅうもん じょう 「ご注文は以上でよろしいでしょうか」
	③ <input type="checkbox"/> 良い姿勢でおじぎをする。	「はい、かしこまりました」 しょうしょう ま 「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を伝える。	はい 「オーダー入ります」 じぶん の もの ほん 自分で飲み物をお盆にのせる。
	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"/> スタッフが準備した飲み物を、ていねいにお盆にのせる。	
	⑤ <input type="checkbox"/> 伝票をエプロンのポケットに入れる。	

10	きやくさまのものを お客様に飲み物を 提供する	①	<input type="checkbox"/> のものをこぼさないで運ぶ。(こぼしたら適切に対応する。)	「お待たせしました」
		②	<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。	
		③	<input type="checkbox"/> も持つ位置に注意して、静かに飲み物をテーブルに置く。	「〇〇でございます」
			<input type="checkbox"/> の飲み物を正しくセッティングする。(必要なものがそろっている。)	
		④	<input type="checkbox"/> ②③の要領で、他のお客様に飲み物を提供する。	
		⑤	<input type="checkbox"/> 全ての飲み物を提供したことを確認する。	「ご注文の品は、おそろいでしょうか」
		⑥	<input type="checkbox"/> 伝票をテーブルに裏返して置く。	
		⑦	<input type="checkbox"/> 良い姿勢でおじぎをする。	「ごゆっくりどうぞ」
11	たいき 待機する	①	<input type="checkbox"/> 基本の姿勢で静かに待機する。	
		②	<input type="checkbox"/> お客様に呼ばれたら、返事をしてすぐに行く。	「はい」「お呼びでしょうか」
12	きやくさましつもんを お客様から質問を 受けた場合	①	<input type="checkbox"/> 店の基本的な情報についての質問には、正確に答える。	「〇〇でございます。」
		②	<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、正しくお客様に伝える。 ※ その際、メモをとってもよい。	「〇〇ですね。確認してまいりますので、少々お待ちくださいませ」「お待たせいたしました」
		③	<input type="checkbox"/> 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	きやくさまみおく お客様を見送る	①	<input type="checkbox"/> お客様が席を立ったら、お客様の方へ体を向け、少し近づく。	
		②	<input type="checkbox"/> お客様をレジ(カウンター)へ案内する。	「お会計はこちらでお願いします」
		③	<input type="checkbox"/> 適切な態度であいさつし、良い姿勢でおじぎをする。	「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」
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"/> わすれ物がないか、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	しゅうりょうつた 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	ぜんたいの印象 全体的な印象	①	<input type="checkbox"/> 感じの良い自然な表情で対応し、お客様の顔を見ながら話す。 (笑顔での接客)	
		②	<input type="checkbox"/> ていねいな言葉遣いをする。(適切な声の大きさ、なめらかな口調)	
		③	<input type="checkbox"/> きびきびした動作で対応する。(立ち振る舞いの美しさ)	
		④	<input type="checkbox"/> 一連の流れでスムーズに対応する。(状況や相手に応じた対応)	
				〇の数

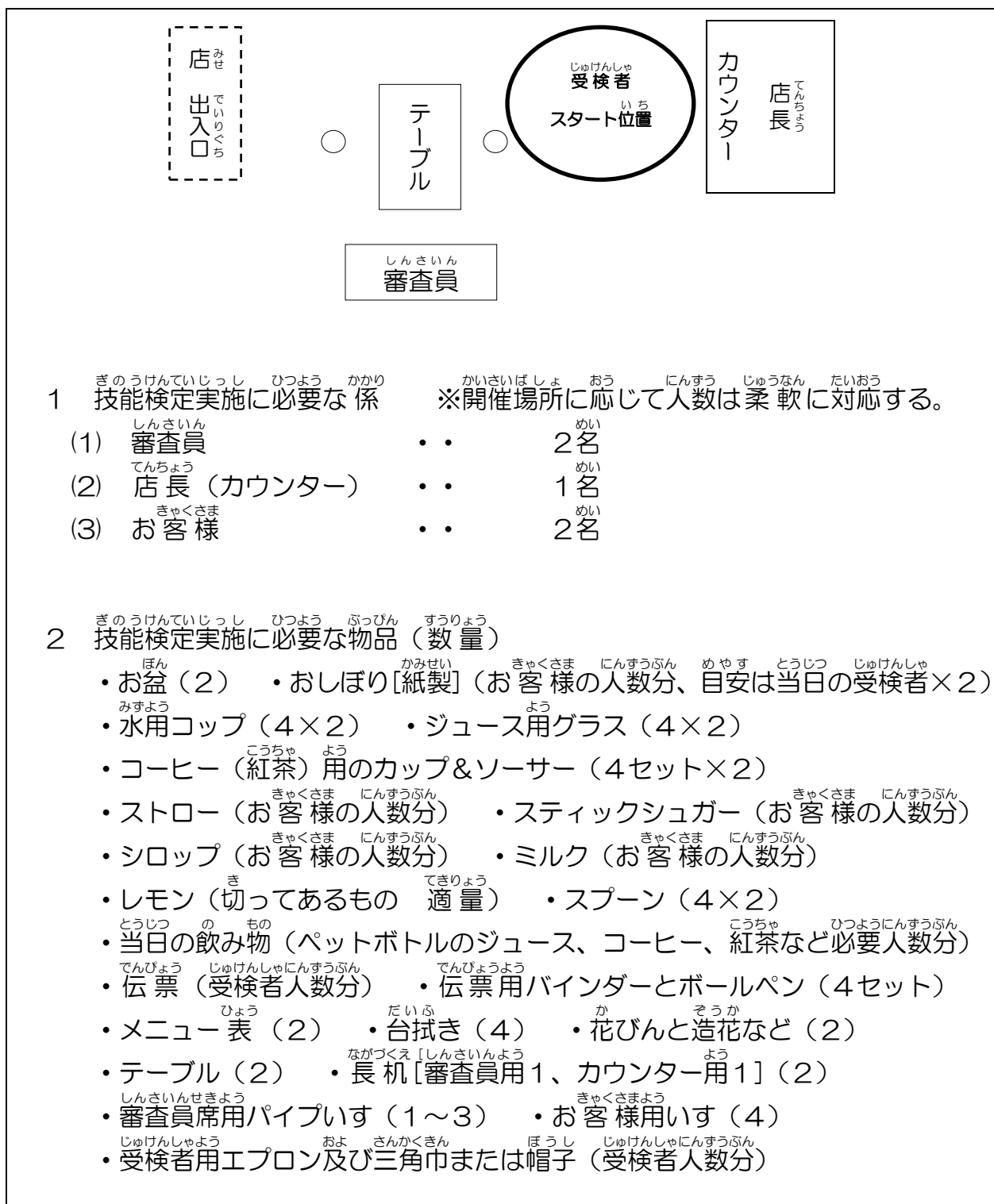
<コメント>	きゅう 級
---------------------	----------

〇の数	1~3	4・5	6・7	8・9	10・11	12・13	14・15	16・17	18・19	20
きゅう級	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

ひょうか
<評価について>

- ・ できていない項目の口欄に、「✓」を付けます。
- ・ 作業工程ごとの項目をすべてクリアすることで、課題に合格したものとし、評価欄に〇が付きま

ば せってい ひつよう ぶっぴん 《場の設定、必要な物品》





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：「喫煙室はありますか？」

答え：「大変申し訳ございません。喫煙室は設けておりません。ご協力よろしくお願いたします。」

質問：「トイレはどこですか？」

答え：「あちら、店内の奥でございます」【指先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：「グレープフルーツ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：「〇〇ですね。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ことよい。

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

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

ねん 年 くみ 組 しめい 氏名

こゝもく 項目	がつ 月 にち 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日
頭 <small>とう</small> 髪 <small>はつ</small>	まえがみ 前髪が目にかからない										
	かみ 髪が肩にかかる場合は結ぶ										
	よご フケや汚れがない										
爪 <small>つめ</small>	みじかき 短く切っている										
	よご 汚れがない										
顔 <small>かお</small>	ひげや鼻毛が伸びていない										
服 <small>ふく</small> 装 <small>そう</small>	えり 襟や袖などが汚れていない										
	ほつれがない										
	しわがない										
靴 <small>くつ</small>	よご 汚れがない										
	かかとを踏んでいない										
靴 <small>くつ</small> 下 <small>した</small>	くるぶしがかくれる長さ										
	よご 汚れがない										
他 <small>ほか</small>	そうしょくひん 装飾品を身に付けていない										

メニュー



- ✿ ホットコーヒー …………… 500円
- ✿ アイスコーヒー …………… 550円
- ✿ 紅茶(レモン・ミルク) ……… 500円
- ✿ アイスティー(レモン・ミルク)・ 550円
- ✿ ジュース(みかん・りんご)…… 500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
ト イ レ : 店の奥にある
喫 煙 室 : 無し (店内禁煙)

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

