

福井県サービスレベル向上動画 動画イメージ

○共通編（１）おもてなしの基本（約１３分）

- ①笑顔の効果とポイント
- ②アイコンタクトの重要性とタイミング
- ③基本的な接客用語
- ④態度、動作の実践演習
- ⑤おもてなしで一番大切なポイント

基本スキル【１】笑顔

笑顔のポイントは、
<笑顔に見えること> です。
 そのためは、『目元』と『口元』が重要です。



基本スキル【２】アイコンタクト

アイコンタクトは、
「あなたに向けて話している」
 というメッセージ



基本スキル【３】基本の接客用語

1. いらっしゃいませ
2. **かしこまりました**
3. 少々（〇分ほど）お待ちいただけますか
4. お待たせいたしました
5. ありがとうございます
6. 申し訳ございません
7. 失礼いたします
8. またご利用／お越しをお待ちしております




・あごは少し引く
 ・手は前に合わせる
 ・視線はお客様を見る

○共通編（２）マスク着用時の接遇（約１５分）

- ①マスク着用の目的
- ②正しいマスク着用の仕方
- ③マスク着用時の表情、アイコンタクト
- ④マスク着用時の聞き取りやすい話し方
- ⑤気持ちを伝えるボディランゲージ
- ⑥こんなとき、どう伝える？

① 着用の仕方

接客サービスのポイント



顔のサイズに合ったマスク

③ 話し方

▶マスク着用時の接客サービスについて

話し方

- ・大きな声でハキハキ話す
- ・ゆっくり話す
- ・明るい声で話す
- ・一文を短くする



ボディランゲージ



手を使っての指し示しやご案内

▶マスク着用時の接客サービスについて

こんなときどうする？

「お客様がマスクをしていない場合」
 「店舗や施設への入室をお断りする場合」



こんなとき、どう伝える？

○業種別編（飲食編） 接客改善のポイント（約8分）

- ① 飲食サービスにおける接遇の目的
- ② イキイキとした笑顔、表情の実践
- ③ 場面に応じた接客用語（入店時）
- ④ 〃 （ご案内後）
- ⑤ 〃 （会計時）



○業種別編（宿泊編） 期待を超えるサービス（約9分）

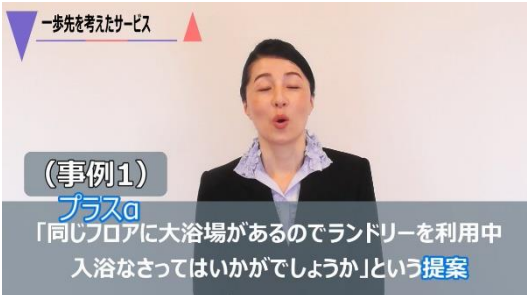
- ① 「またここに泊まりたい」と思っていたくために
- ② 一步先を考えたサービス
- ③ 要望に沿えない時の対応

▶重要ポイント

- ・清掃の徹底
- ・特別なリクエストを受けた際の対応

▶動画の内容

- ① 一步先を考えたサービス
- ② お客様のご要望に沿えない時の代替案の提案



○業種別編（タクシー編）求められるサービス（約10分）

- ①観光地の知識を持ちましょう
- ②相手に伝わるあいさつ
- ③乗車時の言葉かけ
- ④外国からのお客様への対応

▶動画の内容

- ①「観光地の知識を持つ」
- ② 伝わる「挨拶」
- ③「言葉かけ」（乗車～降車）
- ④ 多言語対応

