外食業 技能測定 試験対策【接客全般】

1.接客に関する知識

(1) 接客サービスについて

③顧客満足を決める要因「QSCA」

・お客様は、お店が提供する「a＿＿＿＿＿＿＿」にお金を払う。
・「価値」とb＿＿＿＿＿＿＿が合わないと満足しない。

★価値には、4つの種類がある・・・4つの頭文字（最初の字）をとってQSCAという。

ア【料理の品質（Q：Quality）】

飲食店で提供する価値は「料理のおいしさ」
味だけでなく、材料のc＿＿＿＿＿＿＿さ、d＿＿＿＿＿＿＿なども大切。

＜料理の品質＞
・味、量、見た目が均一　（いつも同じになること）
・適温サービス　（熱いものは熱く、冷たいものは冷たく）
・スピード　※特にファーストフード店、ランチタイムなど

イ【接客サービス(S：Service)】

お客様に良い気持ちになってもらうためのサービス。
お店に方法を決めているルールやe＿＿＿＿＿＿＿＿があるので、すべて覚える。

＜スマイル＆アイコンタクト＞
・明るい笑顔
・お客様の目を見る
・元気な声

ウ【清潔感(C：Cleanliness)】

きちんと清掃されていて、整理・整頓がされていること。

<清潔感のあるお店の例>

・店内がすべて清掃されている。

・店内のすべてのものが整理・整頓されている。

・従業員の服装、f_____が整っている

↓

・飲食店では清潔感が大切。

・不潔なお店やg_____がするお店に行きたい人はいない。

・不潔なお店は細菌がたくさんいる可能性がある。

エ【雰囲気(A：Atmosphere)】

・お客様は、目的と雰囲気が合ったお店を選ぶ。

考えましょう…

①プロポーズするときのデート

②友達の誕生日パーティー

③仕事の日、ひとりの昼ごはん

④久しぶりに会う友達と昼ごはん

<雰囲気>

・お店の外観、設備、店内の様子　・・・ハード

・接客、料理、従業員の態度　・・・ソフト

<快適性に影響を与えるもの>

雰囲気のベースは快適性。

・店内のh_____。

・雰囲気や時間帯にあったBGM、i_____。