1.接客に関する知識

(6)接客用語と使い方

④サジェスチョンサービス

サジェスチョンサービス：お客様にα_____こと。

<サジェスチョンサービスのいいこと>
1. お客様が注文を増やし、お店の売上があがる。
2. すすめられたものにお客様が満足すれば、お店への満足度もあがる。

<サジェスチョンサービスを成功させるに>
1. お店の商品をよく知る。
2. お客様に積極的に話す。

<サジェスチョンサービスの例>
・本日のおすすめメニューは、〇〇です。
・本日のおすすめランチは、〇〇です。
・このお料理には、〇〇の日本酒がよく合います。いかがですか。
・今、パンが焼きあがりました。いかがですか。
・お客様は〇〇がお好きですか。本日は新鮮な〇〇をご用意できますが、いかがですか。

⑤電話の対応

電話では顔を見ることができないので、会っているときより気をつけなければならない。
お客様は、電話対応によって、お店を評価することもあるので、丁寧に話す。

＜電話対応の例＞

電話にでるとき	「お電話ありがとうございます。〇〇の△△でございます。」 ※ ＿＿＿コール以上待たせたときは、「お待たせいたしました。」と最初に言う。
用件を聞くとき	＿＿＿＿＿＿＿＿を打ちながら、用件を聞く。
相手に質問をするとき	「恐れ入りますが、〇〇を教えていただけますでしょうか。」
誰かに電話をかわるとき	「△△にかわりますので、少々お待ちください。」
電話を切るとき	お客様が電話を切るのを待つ。 お客様が電話を切った後に、＿＿＿＿＿＿＿＿に自分の電話を置く。

すぐ対応できない場合、その理由を伝え、お客様の連絡先と用件を聞いてメモをとる。
そして、店長や担当者に対応してもらう。 → ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。