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

①サービスの特徴

外国人旅行者が、日本に来て驚くこと

☆どこへ行っても掃除されていて、きれいで清潔。

★日本人は親切、礼儀正しい。

↓

日本人が長い時間をかけて培ってきたもの：a_____＝ホスピタリティ

・飲食店、ホテル、飛行機、テーマパークは全部b_____。

・飲食店のサービスでも「**おもてなしの心**」が必要。

<「おもてなし」の心を伝えるために>

おもてなしの心を伝えるために、決められた動作を守ることが大切。

・伝えるための c_____(form／フォーム)を覚える。

→正しく表現するためにトレーニングする。

②顧客満足について

顧客満足(CS: Customer Satisfaction／カスタマーサティスファクション)

お客様にd＿＿＿＿＿＿＿＿いただけること。
→顧客満足を考えながら仕事をする。

<満足と不満>

お店に対する「満足」と「不満」は、
e＿＿＿＿＿＿＿＿とサービスを受けたf＿＿＿＿＿＿＿＿の差によって変わる。

<期待感に影響するもの>

ア. お客様の今までの経験
イ. お客様の知識
ウ. お店の雰囲気
エ. 価格

<リピーター>

リピーターは、g＿＿＿＿＿＿＿＿来店するお客様のこと。
お店のサービスに満足すれば、何回もお店を利用したいと思ってくれる。

<どうして顧客満足が変わる?>

●不満　　期待>経験　　※不満が大きくなると、h＿＿＿＿＿＿＿＿になる。

●普通　　期待＝経験

●満足　　期待<経験　　※満足が大きくなると、i＿＿＿＿＿＿＿＿になる。

↓

お客様に「満足」してもらい、リピーターを増やすことが大切。