外食業　技能測定 試験対策【接客全般】

1.接客に関する知識

(4)配慮が必要なお客様への対応

・配慮が必要なお客様が来店したとき、
「何かお手伝いしましょうか」という気持ちで対応する。

・どのくらい配慮してほしいかは、人によって違うので
a　　の対応をしないように、気をつける。

①お子様連れのお客様

子供はよく動き、大きい声を出すことがある。

・子供は悪気が無くても店のものを壊すことがある。
・ほかのお客様に b＿＿＿＿＿をかけることもある。
　→座ってもらう席を決めるときは、よく考える。

②高齢のお客様

高齢者は、「忘れ物をする」、「急に体調が悪くなる」、「勘違いする」ことが多い。

・高齢者がひとりで来店した場合、帰るときに忘れ物がないか従業員が確認する。
・お会計のとき、大きい声でゆっくりお金を数える。
・小さい字が見えない方には、大きい字の c＿＿＿＿＿を用意しておく。

③車椅子利用のお客様

ア. 車椅子の種類

介助用車椅子と自走式車椅子がある。

介助用・・・介助者が動かすため、従業員が手伝わなくてもいい。
自走式・・・床にがある、エレベーターが使えない建物のときは、手伝う必要がある。

イ. 車椅子利用の方の席への案内

・テーブルの高さが大丈夫なときは、車椅子をそのままテーブルに近づける。
・車椅子の方と話すとき、かがんで、同じ d＿＿＿＿＿の高さで話す。

④補助犬同伴のお客様

ア. 補助犬とは

・補助犬は「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」のこと。
・訓練を受け、国が e_____しているものだけが補助犬になれる。
・補助犬は清潔で、予防接種も受けている。

イ. 補助犬同伴受入れの義務

・日本の法律で、飲食店でも補助犬同伴の受入れが義務づけられている。

ウ. 補助犬の確認

・盲導犬は、白か黄色の f_____をつけている。
・介助犬と聴導犬は、g_____に認定番号や、補助犬の種類が書いてある。
・使用者は認定証を持っていなければならない。

・補助犬かどうかの確認が必要なとき、使用者に認定証を見せることを頼んでもいい。

⑤ハラール

・イスラム教で、食べてもいい食べ物のこと。
・食べてはいけない食べ物は「h_____」という。

イスラム教は、世界中に多い宗教の 1 つで、ムスリムの人は 16 億人いる。
日本に来るイスラムの方も増えているので、「ハラール」「ハラーム」を理解する。

⑥ベジタリアン

ベジタリアン ・・・肉や魚など動物の食品を食べない人
ヴィーガン ・・・卵、乳製品、肉や魚などの動物の食品を食べない人

その方の考え方によって食べてはいけない食事が違うので、お客様の考えを確認する。
↓
対応が難しい場合は、お店の i_____に相談する。