外食業　技能測定 試験対策【接客全般】

1.接客に関する知識

(2)接客における基本動作

①あいさつ

・挨拶は人と人の最初のａ_____。

・自分がいやな気持ちの日も、お客様に明るく元気な挨拶をする。

<良いあいさつ>

・相手の目を見て（アイコンタクト）、心を込めて大きな声を出す。

・あいさつは自分からする。

②笑顔

笑顔で接客すると、お客様は良い気持ちになる。

→お客様のｂ_____が向上する。

<笑顔を作る３つのポイント>

1.目　　目じりをさげて優しい目をする

2.口　　口の両端をあげると、「うれしい」「たのしい」顔になる

3.心　　明るい気持ち、やさしい心でお客様と接する

③服装、身だしなみ

	注意事項
髪	整髪して、フケに気をつける。 長い髪は結ぶ。 前髪は顔にかからないようにとめる。
顔	ひげを剃る。 歯磨きをして、c_____に気をつける。 化粧は濃くしない。 香水をつけない。
つめ	短く切る。 爪の中が汚れていてはいけない。 マニキュアはつけない。
装飾品	アクセサリーをつけない。 特に高いもの、派手な時計はだめ。
制服	清潔なものを着る。 汚れ、d_____がないようにする。 ボタンをすべてとめて、正しく着用する。
くつ	かかとをふまない。 サンダルはだめ。

④立ち方、歩き方

ア．背筋を伸ばす（寄りかからない、まっすぐに立つ）

イ．目線は常にe_____（お客様をじろじろ見ない）

ウ．手は前で組む（腕組み・ポケットに手を入れるのはだめ）

エ．膝を伸ばす

オ．おじぎのときはかかとをつける

・きびきびと行動する。

・通路でお客様とすれ違うときは、お客様に先に通ってもらう。（急いでいても譲る。）

・トレイを持っているときはお客様にぶつからないように注意する。

⑤おじぎ

目的に合わせて３つのおじぎを使う。

種類	おじぎの角度	方法	目的
会釈	約15度	背中と頭を少し下げる。足元から 2mくらい遠くを見る。ひと呼吸してから上げる。	すれ違ったとき お待ちいただくとき
敬礼	約30度	背筋を伸ばし、背中と頭を下げる。足元から 1mくらい遠くを見る。ひと呼吸してから上げる。	お迎え お会計 感謝を表す
最敬礼	約45度	背筋を伸ばし、背中と頭を深く下げる。足元を見る。ひと呼吸してから上げる。	お見送り お詫び

<おじぎのやり方>

1.お客様の前で立ち止まり、背筋を伸ばした姿勢で立つ。
　顎を引く。肩と床はｆ＿＿＿＿＿＿＿にする。

2.首をまっすぐ、背筋を伸ばしたまま頭を動かさずに上体を前に動かす。

3.ゆっくりと上体を起こし、スマイル＆アイコンタクト

⑥その他

ア．トレイの持ち方

・トレイの中心を、利き手と反対の手のひらで下から持つ。
・指を大きく広げて、肘を g_____に曲げる。
・腕を引き締めて安定感を保つ。

＜注意点＞

・トレイに食器を乗せるときは手前から乗せる。おろすときは手先から。
・重いものから乗せる。背が高くてバランスが悪いものは手先に乗せない。
・トレイをお客様にあてないように気をつける。
・テーブルの近くでは、トレイを持っている手をできるだけお客様から離す。
・空いたトレイを持ち歩くときは、利き手と反対側の手で押さえ、横に持つ。

イ．グラスの持ち方

・グラスのふちに h_____をつけない。
・グラスの半分より下をもつ
・テーブルにグラスを置くときは、音をたてないようにそっと置く。

ウ．配膳のやり方

・親指を皿のふちにそえ、残りの指で皿の底を持つ。
・親指は外側に向け、さらに指紋がつかないようにする
・料理の向きを確認し、お客様に料理の i_____がくるように置く。